

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Katedra sociální práce

Bakalářská práce

Jan Štěrba, DiS.

Saturace potřeb klientů NZDM

Převážně s romskými dětmi

Saturation of client's needs in NZDM

Predominantly with Roma children

Praha 2017

Vedoucí práce: PhDr. Mgr. Hana Pazlarová, Ph.D.

Poděkování:

Děkuji své vedoucí práce PhDr. Mgr. Haně Pazlarové, Ph.D. za velmi podnětné připomínkování struktury a tvorby praktické části práce. Můj dík také patří zařízením a pracovníkům, kteří se zúčastnili výzkumné sondy, a pražské pracovníké skupině ŽUPAN. Děkuji.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně, že jsem řádně citoval všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 8. srpna 2017

.....
Jan Štěřba

Klíčová slova (česky)

Potřeby lidí

Romové

Saturace potřeb

NZDM

Sociokulturní specifika Romů

Klíčová slova (anglicky):

Needs of people

Roma people

Saturation of needs

NZDM

Social and cultural specifics of Roma people

Abstrakt (česky)

Bakalářská práce pojednává o zaměření se na potřeby klientů směrem od pracovníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, která mají převážně romskou klientelu, a to na území Hlavního města Prahy. V praktické části hledá efektivní způsoby práce pro naplňování potřeb romských klientů v zařízení. Zabývá se zde vhodným nastavením této sociální služby pro dostatečnou saturaci potřeb uživatelů sociálními pracovníky.

Abstract (in English):

The bachelor thesis focuses on fulfilling clients' needs by workers in low-threshold services for children and juveniles with predominantly Romany clients based in the city of Prague. The practical part of the thesis seeks effective methods of work to fulfill needs of Romany clients in these establishments. The thesis researches methods how to set these social services appropriately so that clients' needs would be satisfied sufficiently.

OBSAH

ÚVOD 9

1	POTŘEBY	10
1.1	DEFINICE POTŘEB	10
1.2	TYPOLOGIE POTŘEB.....	10
1.2.1	Maslowova pyramida potřeb	10
1.2.2	PBSP – potřeby podle Pessa.....	11
1.2.3	Matějček a Langmeier	13
2	NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ.....	15
2.1	NZDM JAKO DRUH SOCIÁLNÍ SLUŽBY	15
2.2	NÁPLŇ PRÁCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA V NZDM.....	16
2.2.1	Výkony sociální práce.....	16
2.2.2	Individuální plánování.....	18
2.3	CÍLE NZDM.....	19
2.4	FINANCOVÁNÍ SLUŽBY	19
3	ROMSKÁ KOMUNITA	21
3.1	HISTORIE	21
3.2	DĚLENÍ ROMŮ	23
3.3	SPECIFIKA ROMSKÉ KOMUNITY.....	24
4	VÝZKUMNÁ SONDA	28
4.1	DEFINOVÁNÍ PROBLÉMU	28
4.2	CÍLE SONDY	28
4.3	SESTAVENÍ PLÁNU SONDY	29
4.4	VÝBĚROVÝ SOUBOR	30
4.5	KONTAKTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ	31
4.6	VÝSLEDKY	31
4.6.1	Fyziologické potřeby.....	31
4.6.2	Potřeby bezpečí.....	32
4.6.3	Potřeby sounáležitosti a lásky	32
4.6.4	Potřeby uznání	32

4.6.5	<i>Kognitivní potřeby</i>	33
4.6.6	<i>Estetické potřeby</i>	33
4.6.7	<i>Potřeby seberealizace</i>	33
5	DISKUSE	34
6	ZÁVĚR	37
7	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	I
8	SEZNAM ZKRATEK:	IV
	PŘEPISY ROZHOVORŮ	I
	RESPONDENT Č. 1	I
	RESPONDENT Č. 2	III
	RESPONDENT Č. 3	V
	RESPONDENT Č. 4	VII
	RESPONDENT Č. 5	IX
	RESPONDENT Č. 6	XI
	RESPONDENT Č. 7	XIII

Předmluva

Díky své praxi jsem věděl, že chci svou bakalářskou práci psát o rizikové mládeži a nejpřínosnějším bude zjistit nové poznatky právě pro svou oblast působení v sociální práci. Rozhodl jsem se tedy zkoumat sociální službu Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Jde mi o zařízení, která mají převážně mezi svými klienty Romy a nachází se na území Hlavního města Prahy, a zajímá mne, jakým způsobem jsou v nich saturovány lidské potřeby.

V teoretické části popisuji co je to potřeba, jak se definuje, jaké jsou známé typologie potřeb. Dále se žádá přiblížit sociální službu, kterou chci zkoumat, a popisuji její smysl, náplň práce pracovníků a spolu s financováním i cíle. Poté na základě sekundární analýzy dat vypisuji důležité aspekty kultury romské komunity, kde jsou důležitá zejména její sociokulturní specifika. V části praktické se lze dočíst, že výzkumná sonda je prováděna kvalitativní metodou výzkumu a zvolenou technikou jest standardizovaný rozhovor. Výsledkem má být porovnávání naplňování potřeb sociální službou se specifiky Romů a jejich života.

V celé práci jsem zvolil Harvadskou metodu citování, tudíž za parafrází či citací naleznete v závorce jméno autora, rok vydání jeho díla a případně i stranu, na které je možné myšlenku naléznout. Autory a jejich díla jsem vybíral tak, aby mi pasovala na téma a kapitoly práce, obsahovala vhodné informace a pomohla mi při tvorbě práce.

Úvod

Se zákonem o sociálních službách se začaly objevovat nové sociální služby, mezi něž patří i nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM). Tato služba nabízí dětem od šesti do šestadvaceti let různé možnosti pro trávení volného času. Je nutné, aby si sociální pracovníci uvědomovali, že zařízení musí dětem, uživatelům, naplňovat jejich potřeby pro to, aby byla služba efektivní.

V této službě dochází v praxi k vzájemné separaci uživatelů dle etnického původu, aniž by to jakýmkoli způsobem ovlivňovali pracovníci zařízení. Je možné si povšimnout, že děti si vybírají místo pro trávení volného času také podle toho, jací další vrstevníci se tam vyskytují taktéž. Znamená to, že převážně Romové drží při sobě a scházejí se na určitých místech, kam chodí i jejich přátelé. To samé platí i o klubech, tedy nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, u nichž si klienti vybírají, zda je budou, resp. nebudou, navštěvovat. Uživatelů těchto klubů se navzájem selektují podle druhu návštěvníků. Stejně jako např. mladiství neradi chodí tam, kde jsou malé děti, protože se pak nenachází v klidném prostředí, stejně tak neromské děti nechtějí pravidelně navštěvovat zařízení, do kterého dochází převážně vrstevníci romského původu, protože se jich bojí a používají jiné způsoby komunikace, jelikož v rané péči přejímaly vzory odlišné výchovy.

Bakalářská práce se nezabývá integrací romských a neromských dětí v jednom místě. Vzájemná separace etnicky odlišných vrstevníků je v nízkoprahovém zařízení samovolná a není žádoucí nutit některé klienty, aby v něm společně setrvali, pokud nechtějí. Naopak se zabývá sociální prací a metodami sociální pracovníků během kontaktu s romskými klienty. Romové, jakožto etnická minorita, se od majority velmi liší. Práce naráží na odlišnosti v životních potřebách. Přepokládám, že Romové mají jiné potřeby a liší se i jejich hodnotový žebříček. **Jak pracovat romskými uživateli nízkoprahových zařízení pro děti a mládež? Jaké mají Romové potřeby? Dokáže nízkoprahové zařízení u Romů saturovat potřeby? Je saturace potřeb klientů NZDM efektivní, pokud jsou klienty Romové? Jaké lidské potřeby je vhodné naplňovat romským uživatelům služeb NZDM?** To jsou otázky, na které má práce hledat odpověď. Zjišťuje fakta vedoucí k poznání správné cesty a chce být vhodnou pomůckou do praxe všem kontaktním sociálním pracovníkům, jež pracují v NZDM převážně s romskou klientelou.

1 Potřeby

1.1 Definice potřeb

Slovo potřeba je používáno ve více různých kontextech. Může označovat určité předměty, např. školní potřeby. V ekonomii se jedná o hnací sílu, která nutí lid nakupovat. I v oblasti psychologie ji lze popsat jako „subjektivně pociťovaný nedostatek něčeho nezbytného. Nemožnost dosažení této potřeby se nazývá frustrace, při dlouhodobém nenaplnění potřeby pak nastupuje deprivace (Potřeba, 2014)“. Maslow (2014, s. 80) popisuje projevy deprivace základní či instinktivní potřeby. O takovou „potřebu se jedná, pokud

1. její nedostatek vyvolá nemoc,
2. její přítomnost zabrání vzniku nemoci,
3. její obnovení vyléčí nemoc,
4. v určité (velmi složité) situaci s volným výběrem dává deprivovaná osoba přednost uspokojení této potřeby před jinými typy uspokojení
5. u zdravého člověka je neaktivní, nulová, nebo zcela chybí“.

Subjektivními charakteristikami potřeby je „vědomá nebo neuvědomělá touha a chtění; a za druhé je to na jedné straně pocit nedostatku nebo deficitu a na druhé straně pocit příjemného dostatku (tamtéž)“.

1.2 Typologie potřeb

Výzkumem a popisem potřeb se zabývalo mnoho autorů. Jejich díla spadají do teorií osobnosti, ze kterých usuzujeme, že mezi determinanty lidského jednání patří nutnost naplnění aspektů důležitých pro spokojené žití. Mezi nejvýznamnější autory teorií potřeb patří Maslow, jehož pyramida potřeb byla dalšími odborníky doplňována a rozšiřována, Pessó, jenž definoval pět životních potřeb lidí, a Matějček, který s Langmeierem sepsal důležité potřeby u dětí.

1.2.1 Maslowova pyramida potřeb

Můžeme se také setkat s názvem Maslowova hierarchie potřeb. Zahrnuje sedm stupňů potřeb, které na sebe navazují. Tento výčet (Atkinson, 2003, s. 471) nastíní postup v pyramidě od její základny až k vrcholu:

1. fyziologické potřeby – hlad, žízeň apod.,

2. potřeby bezpečí – cítit se zabezpečen a mimo nebezpečí,
3. potřeby sounáležitosti a lásky – potřeby družit se s ostatními, být přijímán a někam patřit,
4. potřeby uznání – potřeby dosáhnout úspěch, být kompetentní, získat souhlas a uznání,
5. kognitivní potřeby – potřeby vědět, rozumět a zkoumat,
6. estetické potřeby – potřeby symetrie, řádu a krásy,
7. potřeby seberealizace – nalézt sebenaplnění realizovat vlastní potenciál.

Aby mohly být uspokojeny potřeby umístěné v pyramidě výše, musí být saturovány potřeby na nižších pozicích pyramidy (v tomto výčtu ve směru od čísla jedna po číslo sedm). „Potřeby na jedné úrovni musí být alespoň částečně uspokojeny dříve, než se potřeby na následující vyšší úrovni stanou důležitými determinanty jednání (tamtéž).“ Je důležité, aby bylo možné snadno uspokojit základní potřeby. Následně bude jedinec schopný věnovat se estetickým a intelektuálním potřebám. Říčan (2004, s. 52-53) popisuje, že Maslow rozlišuje potřeby na základní a vyšší, neboli meta-potřeby, které se nachází na vrcholu pyramidy a jsou seberealizační (v našem výčtu čísla pět až sedm). Pokud jsou uspokojeny základní fyziologické potřeby, věnuje člověk pozornost potřebě bezpečí. Jestliže jsou i následující potřeby saturovány a jedinec cítí sebeúctu, respekt a uznání, na řadu přijdou právě seberealizační meta-potřeby. „Jsou to potřeby přesahující bezprostřední (mohli bychom také říci egoistické) zájmy jedince (Říčan, 2004, s. 53).“ Např. je to potřeba tvořit, usilovat o vztahy s lidmi nebo vzdělávat se pro dobrý pocit z poznání. Poslední potřeba, samotná seberealizace, přináší vrcholné zkušenosti skrze pocit štěstí a povznesení. Zároveň také postup k meta-potřebám zvyšuje práh frustrační tolerance z nenaplněných základních potřeb. Osobnostně zralejší člověk dokáže déle snášet neuspokojení nižších potřeb. (Tamtéž) Maslow si na základě svých studií vytvořil ucelenou představu o člověku, který dosáhl seberealizace, a sepsal jeho vlastnosti společně s určitými rysy v chování, které by měly k seberealizaci vést. (Atkinson, 2003, s. 471)

1.2.2 PBSP – potřeby podle Pessa

Manželé Pessovi (2009, s. 62-72) stvořili přehled pěti základních životních potřeb, které člověk potřebuje mít uspokojené (nasycené). Nenasycení každé potřeby se projevuje specifickým způsobem. Uspokojování probíhá v koloběhu (energie-akce-interakce-význam), který neskončí, dokud potřeba není nasycena, z čehož vyplývá, že dochází k vynořování nedosycených potřeb. Potřeba se vyznačuje touhou, která se navenek projeví

určitou energií, jenž vede k akci, aktivitě jedince směrem k ostatním. Potřeba může být naplněna jen v interakci s druhými lidmi. Uspokojení potřeby si člověk zapamatuje jako zkušenost, dodává mu význam.

1. Potřeba místa

Význam potřeby místa je zásadní. „Aby člověk mohl žít šťastný a naplněný život, musí se cítit součástí světa, potřebuje cítit, že tento svět ho chce a respektuje jeho existenci (Pesso a kol., 2009, s. 68).“ Bezpečné místo dítěti dává matka. V první řadě ve svém lůně, poté ve své mysli tím, že se o dítě stará. Pokud matka dítěti poskytovala a ukazovala jeho místo, dávala mu najevo, že k ní patří, dítě se pak cítí bezpečně i ve svém těle a mysli. A člověk, jenž si připadá sám v sobě jako doma, „může pak být doma kdekoli na světě (Pesso a kol., 2009, s. 69)“. Z toho vyplývá, že s nenaplněnou potřebou místa nebude jedinec doma nikde. Stane se z něj člověk bez kořenů, který neví, kam patří. Chybí mu vztahy a místo mezi ostatními. „Chce se cítit doma a chce mít pocit, že ho někdo chce a přijme, i kdyby to měla být náruč smrti (Pesso a kol., 2009, s. 70).“ Bez zdroje potřeby se často obrací k víře nebo může být vysvobozením právě smrt.

2. Potřeba sycení

Synonymem slova sycení může být jezení, požívání potravy, krmení, přísun, doplňování. Každý potřebuje být nasycen potravou, tedy fyzicky, i emočně, pod čímž si můžeme představit dostatek informací, pozornosti, citů, učení apod. Důležitá je míra sycení této potřeby. Není dobrý ani nedostatek podnětů, ani přesycování. Pokud má jedinec dobře zvnitřněnou potřebu sycení, dokáže se sytit sám v dostatečné míře ze svých zdrojů. Nezapomínejme, že potřeby lze saturovat pouze v interakci.

3. Potřeba podpory

Podpora je realizována ve formě fyzické a psychické. Fyzickou podporou je náruč, která dítě přidržuje v útlém dětství. Psychicky podporujeme sebedůvěru, sebevědomí a samostatnost jedince. Ve výsledku si člověk věří. Při špatné zkušenosti sebedůvěru ztrácí a potřebuje, opět v interakci, vyjádření podpory a pomoci.

4. Potřeba ochrany

Malé, bezbranné a lehce zranitelné dítě potřebuje obranu před nebezpečím. Matka jej chrání před nástrahami všedního světa. Nasycená potřeba přináší v dospělosti schopnost ochránit se sám a nebezpečí dobře vyhodnocovat i řešit. Projevy nenaplněné potřeby se mohou vyskytovat ve formě strachu, paranoi, nedůvěry.

5. Potřeba mezí (limitů)

Rodiče limitují chování dítěte, kterému je od narození dána síla tvořit a síla ničit. Dozvídá se od nich, že tyto síly jsou kontrolovatelné stejně jako vztek, zuřivost i projevy lásky a sexuální chování. V dospělosti jedinec umí pracovat s hranicemi, svými možnostmi. Tato potřeba znamená, že sama osobnost i součásti života mají svá omezení. Limity mají také stres, bolesti, nepříznivé situace i problémy, což dává lidem naději, že jejich nelehké životní události přejdou.

(Pesso a kol., 2009, s. 62-72; Havránková, 2013)

1.2.3 Matějček a Langmeier

Tito autoři sepsali pět biologických a psychických potřeb, „které musí být náležitě a v pravý čas uspokojovány, má-li se dítě vyvíjet v osobnost psychicky zdravou a zdatnou, (...) společnosti k užítku a sobě k uspokojení (Matějček, 1994, s. 37)“.

1. „Potřeba určitého množství, kvality a proměnlivosti vnějších podnětů.“

Člověk potřebuje přiměřené množství podnětů, aby se nenudil a zároveň jimi nebyl nadměru zatěžován. Znamená to, že jedinec bude vykonávat přiměřenou a žádoucí aktivitu.

2. „Potřeba určité stálosti, řádu a smyslu v podnětech.“

Jedná se o tzv. „smysluplný svět“. „Naplnění této potřeby umožňuje, aby se z podnětů, které k nám prostřednictvím všech našich smyslu přicházejí, staly zkušenosti, poznatky a pracovní strategie (tamtéž).“ Díky vnímání, jenž rozumově zpracováváme, se něčemu učíme.

3. „Potřeba prvotních citových a sociálních vztahů, tj. vztahů k osobám prvotních vychovatelů.“

Tato potřeba souvisí s důvěrou dítěte k pečující osobě. Dítě si buduje jistotu ve svém životě a cítí, že je o něj postaráno. Naplnění této potřeby nepovede k citové deprivaci a osobnost dítěte bude rozvíjena žádoucím způsobem.

4. „Potřeba identity, tj. potřeba společenského uplatnění a společenské hodnoty.“

Z náležitého uspokojení této potřeby vychází zdravé vědomí vlastního já. Toto vědomí pak je dále podmínkou pro to, aby si člověk mohl na své vývojové dráze osvojit užitečné společenské role a stanovit si hodnotné cíle pro svá snažení.“

5. „Potřeba otevřené budoucnosti neboli životní perspektivy.“

Jejím naplněním dává člověku jeho život smysl. Na žebříčku těchto potřeb stojí nejvýše a je čistě lidskou potřebou. Lidský život totiž musí přinášet nějakou vizi do budoucna. Jedinec si ho určitým, jedinečným způsobem ohraničuje a snaží se ho žít v „rozpětí mezi otevřeností a uzavřeností osudu, mezi nadějí a beznadějí, mezi životním rozletem a zoufalstvím (Matějček, 1994, s. 38)“. Tato potřeba se autorům potvrdila, když zaznamenali terapeutické působení přesunu dítěte z deprivace prostředí do antideprivace (z ústavní do náhradní rodinné péče).

(Matějček, 1994, s. 37-39)

2 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

S účinností zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách vznikl příspěvek na péči a různé druhy sociálních služeb, mezi něž patří i nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM). „Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy (§ 62 odst. 1 zákona o sociálních službách).“ „Služba je určena dětem a mládeži, které se ocitly v obtížné životní situaci nebo jsou jí ohroženy a které nevyhledávají standardní formy institucionalizované pomoci a péče (Pojmosloví, 2008, s. 5).“

„Posláním NZDM je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení (Pojmosloví, 2008, s. 3).“

2.1 NZDM jako druh sociální služby

Poskytovatel této služby si může nadefinovat věkovou kategorii, pro kterou bude své zařízení provozovat. Musí být pouze dodržen zákonem daný věkový limit.

Dle § 62 odst. 2 zákona o sociálních službách NZDM nabízí „tyto základní činnosti:

1. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
2. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
3. sociálně terapeutické činnosti,
4. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“.

Mezi výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti patří poskytování zpětné vazby, informací, doučování a skupinová práce. Zprostředkování kontaktu se provádí doprovodem, kdy pracovník navštíví přímo s klientem instituci, nebo přípravou prostředí či podmínek pro klientovu návštěvu instituce. Sociálně terapeutickou činností může být pobyt v zařízení, poskytnutí náhledu na chování klienta nebo zpětné vazby i práce se skupinou. Ostatní pomoc může být realizována různými formami zprostředkování různorodých věcí, poradenstvím, poskytováním informací.

NZDM často funguje jak ve formě ambulantní, tak i terénní. Zařízení ve formě ambulantní se nachází v nemovitosti a uživatelé služby tam dochází. Terénní forma je zajímavější a rozmanitější. Terénní sociální pracovník provádí depistáž v lokalitě, kde se

NZDM nachází. Nabízí venku cílové skupině služby zařízení. Potenciální uživatelé se mohou dostavit do ambulantní formy, pracovníci je tam zvou, nebo je s nimi pracováno přímo na místě a pravidelně se s pracovníky setkávají v terénu.

2.2 Náplň práce sociálního pracovníka v NZDM

Pozice sociálního pracovníka v NZDM se nazývá kontaktní sociální pracovník. To znamená, že zaměstnanci zařízení vykonávají kontaktní (sociální) práci. „Kontaktní práci rozumíme profesionální aktivitu (odbornou nízkoprahově organizovanou sociální a sociálně pedagogickou činnost) zaměřenou na zvědomování možností změn sociokulturního prostředí člověka (a odvislého životního způsobu) a ovlivňování průběhu těchto změn prostřednictvím aktivního doprovázení (vytváření a udržování pomáhajícího a podporujícího kontaktu) (Klíma, 2009, s. 146).“ „Jedná se o specifický druh kontaktu s uživatelem, který má za cíl vytvořit dostatečnou vzájemnou důvěru a podmínky potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb (Pojmosloví, 2008, s. 5).“ Zaměřuje se na člověka v časové horizontu „tady a teď“, řeší aktuální problémy a pracuje se znalostí klientovy situace, tudíž bere v potaz jeho životní okolí. (tamtéž) „Nosnou ideou kontaktní práce je tak práce se skupinou, pro skupinu a na pozadí skupiny. To obnáší zaměření na interpersonální povahu obtíží a konfliktů, konkrétní situace, mezilidský kontext řešení, rozpoznání subkulturálních světů, porozumění jejich specifickým, porozumění mechanismům konfliktů a obtíží (tamtéž).“ Kontaktní práce velmi souvisí s komunitní sociální prací a prací skupinovou.

2.2.1 Výkony sociální práce

Kontaktní práce se provádí pomocí výkonů. Lze je označit za metody práce, které se nejčastěji realizují verbální interakcí pracovníka a klienta. Patří mezi ně rozhovory, skupinové aktivity, zprostředkování, situační intervence, krizová intervence, klientská práce, informační servis, vzdělávání, doprovod, kontakt s institucí, kontakt s rodiči i pobyt v zařízení.

Rozhovor může pracovník vykonat kontaktní, poradenský nebo online formou. Kontaktní rozhovor je všeobecný, používaný jako metoda vytváření vztahu klienta s pracovníkem a neobsahuje témata vymezená v jednotlivých typech poradenství. Rozhovor poradenský je převážně iniciován ze strany klienta, jenž přichází se zakázkou (problémem), kterou chce vyřešit. Odehrává se formou rozhovoru s uživatelem (nejlépe v soukromí) a obsahuje vyhodnocení situace, nabídku (i poptávku) rady, informací a řešení

vedoucí k odstranění obtíží. Jde o řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence uživatele tyto problémy řešit. Online forma rozhovoru je interakcí uživatele se zařízením prostřednictvím sociální sítě (nejčastěji Facebook). V dnešní době je tímto způsobem umožněna rychlá a efektivní komunikace klienta se zařízením i naopak.

Skupinové aktivity se dělí na dva typy - skupinová aktivita směrem od pracovníků a směrem od klientů. Rozdíl je v tom, kdo je navrhovatelem činnosti. Jedná se o rozdílné výkony, jelikož je důležité vědět, zda iniciativa vzešla od uživatele nebo pracovníka.

Zprostředkováním je chápána možnost uživatelů čerpat výhody zařízením zdarma poskytované. Klienti si v NZDM mohou často bezplatně zavolat, vytisknout dokumenty, získat antikoncepční prostředky, dokonce nabít mobilní telefon.

Situační intervence je sociálně pedagogická práce v situacích, které spontánně vznikají v prostoru zařízení. Pracovník při nich vstupuje do interakcí, jenž nastávají u dětí směrem k ostatním klientům nebo pracovníkům či službě, komentuje a přináší podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které přetváří běžnou situaci v pedagogickou práci. Intervencí a poskytováním zpětné vazby se pracovník snaží zamezit konfrontacím a výchovně působit na účastníky situace.

Pod krizovou intervencí se skrývá specifický rozhovor směřující k základní orientaci v příčinách krizového stavu. Je to cílená intervence zaměřená na zvládnutí potíží, obsahuje také návrh opatření. Vykonávají ji pouze školení pracovníci.

Klientskou prací lze nazývat výkon, který společně definuje dohodu s klientem, vede k jejímu ujednání, tvorbě individuálního plánu, jeho revizi a konzultaci o cílech a krocích v něm a dohody. Jedná se o činnosti spojené s klientskou smlouvou a individuálním plánováním, tzn. případovou prací.

Informační servis je úplně jednoduché poskytování informací na žádost klienta. Uživatel může od pracovníka chtít vyhledat nebo sdělit něco, co neví. Témata nejsou nijak ohraničena.

Vzdělávání se vykazuje za pomoc s učivem, doučování, učení dovedností. Nejčastěji je s klienty z jejich iniciativy probíráno učivo na blížící se test ve škole.

Doprovodem je myšlena fyzická návštěva instituce společně s klientem na jeho žádost a asistence klientovi při jednání. Vždy je prováděn za přítomnosti pracovníka i uživatele služby.

Na rozdíl od doprovodu může být kontakt s institucí či rodiči realizován bez přítomnosti klienta. Kontakt s institucí je prováděn ve prospěch klienta, hájí jeho zájmy

a je realizován na jeho žádost. Kontakt s rodiči vychází z potřeb uživatele, vždy se děje s jeho souhlasem. Předpokládá zájem ze strany rodičů a jeho účelem je předání informací např. o pobytu uživatele v klubu.

Mezi výkony, které zařízení poskytuje svým klientům, můžeme zařadit také pobyt v zařízení. Jedná se o základní výkon poskytovaný všem uživatelům NZDM a splňuje ho každý návštěvník. Pokud klient využije pouze prostoru zařízení a nebyl mu poskytnut žádný jiný výkon, v systému mu bude vykázán právě pobyt v zařízení. Děje se tak u dětí, které pouze sedí v zařízení a nevyžadují jiný kontakt, tudíž pravděpodobně potřebují pouze naplnit potřebu místa.

2.2.2 Individuální plánování

Individuální plánování je metodou práce s klienty využívanou v sociálních službách. Pojem byl „převzat a zakotven zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a dále přesně rozveden v prováděcí vyhlášce č. 505/2006 Sb. (Herzog, Herzogová, 2016)“. Každý uživatel služby má být v procesu individuálního plánování. Znamená to, že pracovníci mají povinnost vytvořit jejich individuální plány (IP). Jedná se o „proces přemýšlení pracovníků sociální služby o jejich klientech a o tom, jak by jim mohli být užiteční (tamtéž)“. Při sestavování IP se vychází ze znalosti klientova života a pohledu pracovníka. Pojmenuje se nepříznivá sociální situace uživatele, pracovník nadefinuje cíle, na kterých se bude s jedincem pracovat, a poté nejlépe celý tým pracovníků vymyslí jednotlivé kroky, jenž povedou k naplnění každého vytyčeného cíle. Vše je ovšem nutné sepsat tak, aby to bylo srozumitelné i pro klienta. Po nějakém čase se musí celý IP zrevidovat. Kroky je nutné sestavovat v rozmezí poskytovaných služeb, tudíž musí být v souladu s výše uvedenými výkony, kterými pracovníci vykonávají sociální práci a které zařízení poskytuje. Jednoduše řečeno, krokem IP nemůže být činnost, kterou zařízení neprovádí nebo není schopno provést.

Herzogovi (2016) popisují tři typy IP. Je to styl „Příběh“, „Úkol“ a „Tady a teď“. Příběh je nejdelším typem, který je nastíněn v předchozím odstavci. Předpokladem pro jeho využití je navázaný vztah s klientem, dlouhodobější spolupráce, znalost a řešení různých oblastí klientova života. Úkolový IP se liší hlavně kroky, jež klientovi zadávají úkol, který musí do smluveného data splnit. Je zaměřený na výsledek a používá se tehdy, když je klientova zakázka strukturovatelná, dosažitelná ve střednědobém časovém horizontu a klient se vyznačuje určitou motivací ke změně. Poslední typ IP je možné zaznamenat formou (výkonem) situační intervence, jelikož je vhodný, „když realizujeme

tzv. dohodoplánování, tedy v rámci konkrétní situace uzavíráme dohodu, naplánujeme průběh a ihned situaci vyhodnotíme. Klient má nespojitou, jednorázovou zakázku, která mohla vzejít i z naší iniciativy (tamtéž)“.

2.3 Cíle NZDM

„Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně (§ 62 odst. 1 zákona o sociálních službách).“

Pojmenování cílů se nejlépe provádí prostřednictvím definování situace klienta, ve které se bude nacházet při odchodu ze služby. Ne každý cíl se pracovníkům podaří naplnit, ovšem snaží se o co nejširší a nejlepší řešení nepříznivé sociální situace uživatelů. Cíle NZDM můžeme nalézt ve veřejném závazku organizace (poskytovatele). Každá organizace si je tedy pojmenovává sama, některá obecně a jiná konkrétněji. Všechny se snaží „zabezpečit:

1. podporu pro zvládnutí obtížných životních událostí,
2. snížení sociální rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování,
3. zvýšení sociálních schopností a dovedností,
4. podporu sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity,
5. nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit,
6. zlepšovat kvalitu jejich života,
7. předcházet nebo snížit zdravotní rizika související s jejich způsobem života,
8. lepší orientaci v jejich sociálním prostředí,
9. podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace (Pojmosloví, 2008, s. 4)“.

2.4 Financování služby

„S účinností zákona o sociálních službách se změnil od 1.1.2007 systém financování sociálních služeb. Je uplatňován systém vícezdrojového financování (Financování sociální oblasti, 2011).“ Záleží na tom, kdo si sociální službu objednává. Pro oblast sociální péče je vhodné, aby zadavatelem byl samotný uživatel. V sociální prevenci

jde o veřejnost nebo společnost, tj. veřejná nebo místní samospráva. Sociální poradenství zadává především stát, tedy veřejná správa. (Maršíková, 2014) Jelikož NZDM patří mezi služby sociální prevence, je financované dotacemi z rozpočtu obcí a krajů. „Hlavní město Praha financuje poskytování sociálních služeb prostřednictvím městských částí, prostřednictvím neinvestičního příspěvku pro příspěvkové organizace působící v oblasti sociálních služeb, jejichž je zřizovatelem, a prostřednictvím grantového řízení (Financování sociální oblasti, 2011).“

3 Romská komunita

Romové jsou etnikem neboli národem pocházejícím z Indie. Již koncem 18. století dokázali původ Romů jazykovědci na základě studia a srovnávání jazyků. Není přesně určené pouze místo v Indii, odkud se předkové Romů vydali směrem na západ. (Horváthová, 1998, s. 1)

V českých zemích byli nazýváni Cikány, nicméně slovo Rom je starší a pochází ze slova „Dom“. Tudíž označení Rom má větší vypovídající hodnotu o původu tohoto národa. „Dom“ označuje skupinu navzájem spřízněných profesně různorodých kast převážně ze severní Indie. Mezi obživu těchto kast patřilo kovářství, košíkářství, bubnování, tanec či léčitelství. Souvislost této skupiny s Romy je tedy nesporná nejen díky historicko-lingvistickým analýzám. (Šebová, Tišer, 2016)

„Slova „Rom“ (muž ve smyslu manžel), „Romni“ (žena ve smyslu manželka) a „Roma“ (jako označení určitého společenství) jsou těmi, která nejširěji a především ve vlastním chápání Romů vymezují jejich různorodé společenství (Frištenská, Víšek, 2002, s. 9).“ Romové své označení oficiálně odsouhlasili na 1. mezinárodním kongresu Romů, který se konal v Londýně roku 1971. (Frištenská, Víšek, s. 10)

Občanem České republiky se stane osoba, která se na území státu narodila, a stejně tak snadno získá i národnost. S Romy to tak jednoduché není. Ke své identitě a pospolitosti se hlásí na základě příbuznosti s romskou komunitou, ať už žijí kdekoli a přísluší kterékoli skupině Romů. Každý příslušník tohoto národa má svou *faméliji*, horizontální rodinu a příbuzné, a hlásí se k *fajtě*, vertikální rodině, svým předkům a potomkům, ke kterým je pojí pokrevní pouto. Jako národ, jak ho vnímáme my, vůbec Romové nepůsobí, jelikož žijí ve skupinách, nespojitých pospolitostech, postavených na vnitřních vztazích. Vztahy orientované vně navazují ve výjimečných situacích, např. s ostatními romskými skupinami jen ve stavu ohrožení. (Tamtéž) Oproti tomu však zástupci romských elit usilují o to, aby se v celé Evropě spojily romské skupiny v jednu komunitu. Důvodem je vnímání jejich národa jako celku nehledě na to, v jaké zemi Romové žijí, tedy na hranice. (Frištenská, Víšek, s. 12)

3.1 Historie

Z Indie začali odcházet v osmém století nejspíše pro svou příslušnost k nejnižší kastě „nedotknutelných“ a také mohli být Romové vyhnáni tamními špatnými životními podmínkami. V českých zemích se ocitli ve století patnáctém. Veškeré zmínky a trasy

jejich kočování se odhadují na základě lingvistických stop v romském jazyce. Na našem území se Romové vyskytovali od roku 1417, což je dokazováno zprávou ze Starých letopisů českých. (Horváthová, 1998, s. 7) Od konce 15. století byly pronásledováni a trestáni až do roku 1761, kdy vládla Marie Terezie, která spolu s Josefem II. ovlivnila situaci Romů, jelikož se zasloužila o jejich usazování. (Horváthová, 1998, s. 10 a 21) V českých zemích se začali usazovat zejména na Moravě koncem 17. století. Od počátku století 19. tam také sami usilovali o trvalá sídliště, s čímž nesouhlasilo místní obyvatelstvo. Obce tedy začaly Romy usídlovat na periferiích měst či obcí, a tím vznikaly romské osady. Až od druhé poloviny 19. století se daří pronikat některým Romům do obcí, přestávají mít status bezdomovců, a tudíž jejich děti musely povinně začít navštěvovat školu. (Horváthová, 1998, s. 22-23)

Ve 20. století Romové zažili genocidu během 2. světové války. V roce 1939 bylo vyhlášeno trvalé usídlení kočujících osob, což příslušníkům protektorátu napomohlo k vyhledání a deportaci romské populace. V roce 1942 již každé dítě starší čtrnácti let obdrželo pro prokazování své osoby cikánskou legitimaci. (Horváthová, 1998, s. 26-28) „Po válce se vrátili do Čech a na Moravu, které považovali za svůj domov, pouze jednotlivci z bývalých velkorodin. Skupina českých Romů, do níž náleželi i Romové žijící integrovaně na jihovýchodní Moravě, byla tímto náparem zcela zlikvidována a právem je v této souvislosti možno hovořit o genocidě (Horváthová, 1998, s. 26).“

V době komunismu bylo hlavním úkolem zařadit Romy mezi ostatní obyvatele a zároveň smazat všechny rozdíly. Systém dával přednost státem řízené asimilaci. Od roku 1965 byla realizována likvidace romských lokalit. Přišla velká vlna migrujících Romů ze Slovenska. Zanikaly rodové komunity, které zaručovaly morální řád svých členů. Ve velkoměstech, kde je vysoká anonymita, ztratila komunita dohled nad dodržováním zvyklostí i moc nad svými členy. Docházelo i k necitlivému přesídlování Romů v tom smyslu, že nebyl brán ohled na to, jaké skupiny si budou nablízku. Vedle sebe se tak mohli ocitnout „rituálně čistí Romové“ a ti „nečistí“ (viz následující kapitola), kteří se navzájem nesnesou a nemohli žít harmonicky, nedokázali spolu fungovat. Negativem tohoto období byla devastace svébytnosti romské skupiny a ignorace jejích specifických potřeb. Mezi pozitiva patřilo zvyšování kvalifikace Romů a odstraňování negramotnosti. Počátkem sedmdesátých let byla nahrazena řízená asimilace koncepcí společenské integrace. Cíl se nezměnil, koncepce však byla oproti asimilaci mírnější. Minorita a majorita se měly vyrovnat díky materiálním a sociálním výhodám pro Romy, což v praxi znamenalo

přidělování bytů, zvýšení sociální dávek apod. (Horváthová, 1998, s. 32-34). Lze zaznamenat značný posun v postoji vůči Romům, nicméně „oficiálně jako svébytná etnická skupina však nebyli Romové před rokem 1989 uznáni, nadále byli považováni za skupinu sociálně zaostalou, kterou je třeba převychovat dle českého vzoru (Horváthová, 1998, s. 34)“.

Od roku 1990 začaly vznikat organizace zaměřující se na práci s romskou komunitou a uchování či rozvoj její kultury. V Brně bylo r. 1991 založeno Muzeum romské kultury. Dodnes se pravidelně pořádají kulturní akce v podobě festivalů. (Horváthová, 1998, s. 36) Zpráva o stavu romské menšiny za rok 2016 uvádí, že k 31. prosinci 2016, kdy ČR měla 10 578 820 obyvatel, žilo na našem území 245 800 Romů, což představuje 2,3 % z populace. Na základě odhadů žije polovina z nich integrovaně ve společnosti a druhá polovina je sociálně vyloučena nebo sociálním vyloučením ohrožena. (2017, s. 4) V současné době také dochází k sestěhovávání Romů do určitých lokalit, které se tak staly tzv. sociálně vyloučenými lokalitami. V sociálně vyloučených lokalitách nežijí pouze Romové a zároveň ne všichni Romové žijí v sociálně vyloučených lokalitách. (Zpráva o stavu romské menšiny za rok 2016, 2017, s. 5) Rada vlády pro záležitosti romské menšiny schválila v r. 2015 Strategii romské integrace do roku 2020, jenž vede „ke zvrácení negativních trendů ve vývoji situace značené části Romů v ČR v klíčových oblastech kvality života (vzdělávání, zaměstnanosti, bydlení, zdravotní a sociální), nastartují a urychlí pozitivní změny, které povedou k postupnému odstranění neodůvodněných a nepřijatelných rozdílů mezi situací značné části Romů a většinové části populace, zajistí účinnou ochranu Romů před diskriminací, bezpečné soužití a povzbudí rozvoj romské kultury, jazyka a participaci Romů (Zpráva o stavu romské menšiny za rok 2016, 2017, s. 9)“. Klíčovými oblastmi romské integrace jsou dle Zprávy o stavu romské menšiny za rok 2016 kultura a jazyk, vzdělávání, zaměstnanost, bydlení, zdraví a bezpečnost.

3.2 Dělení Romů

Romská populace se dělí do několika skupin. Příslušníci těchto skupin se navzájem rozeznají a pravděpodobně se od sebe i nadále diferencují, protože prapředkové dnešních Romů byli součástí systému *džátí* – kast. „Džátí je příbuzensko-profesní skupina, kterou s ostatními kastami váže ekonomická komplementarita a odděluje ji od nich sociální distance v mimoekonomických sférách života (Hübschmannová, 1993, s. 20).“ Nebylo tedy možné, aby „příslušník ze skupiny, která se neživí nečistým masem (koňským, psím)

pojedl v domě *degeše*, toho, jehož skupina se neštítí podobnou nečistotu požívat (Hübschmannová, 1993, s. 21)“. Příslušnost k určité *džátí* také určovala povolání, které je povoleno vykonávat, resp. některé práce zakazovala. Pravděpodobně také znamenala mluvu ve vlastním dialektu. (Hübschmannová, 1993, s. 21-22)

V České a Slovenské republice žijí „Romové slovenští, maďarští, olašští, čeští a němečtí (Sinti). Každá z nich se pak dělí na další podskupiny: rodové, profesní, lokální; na *žuže Roma*, „čisté Romy“ a *degeša*, „nečisté“, na městské-vesnické, bohaté-chudé (Hübschmannová, 1993, s. 23)“. Romové slovenští zastupují největší skupinu Romů u nás. Umístili se v Čechách i na Moravě. Pocházejí ze slovenských osad, kde žili nekočovným způsobem života a odkud odešli po druhé světové válce. Romové maďarští jsou druhou nejpočetnější skupinou a pocházejí z jižního Slovenska. Romové olašští se liší tím, že kočovali až do roku 1959. Jsou specifičtí, jelikož si zachovali svou kulturu i jazyk. Ze všech skupin nejdéle kočovali a o ostatních Romech si myslí, že svým usedlým způsobem života posluhují neromům a snaží se jim přizpůsobit. Typická je pro ně uzavřenost pro okolní svět včetně ostatních romských skupin a konzervativnost v dodržování svých tradic a zvyklostí. Zbýlý počet Romů zbývá na české a německé Romy Sinti. Ti tvořili komunity v předválečném období na území Čech a Moravy. Byli vysoce integrováni do české společnosti. Nosili příjmení jako Holomek, Richter, Růžička či Daniel. (Frištenská, Víšek, 2002) „Početní zastoupení jednotlivých subetnických skupin Romů nebylo šetřeno nikdy. Naše odhady jsou skutečně jen velice přibližné. Nejvíce je Romů slovenských: 65-75% (?); potom následuje skupina Romů maďarských: 15-20%; dále Romové olašští: 10-15%. Zbýlá procenta připadají na Romy české a na Sinti (Hübschmannová, 1993, s. 25).“

3.3 Specifika romské komunity

Z historických a kulturních důvodů se způsoby Romů liší, a proto lze v jejich životě najít určitá specifika. Romové žili kočovně nebo usedle v osadách, v obou případech ale v komunitě, kterou většinou zastával rod, neboli široká rodina sestávající z mnoha příbuzných nukleárních rodin. Úctu a vysoké společenské postavení měli staří lidé, a to z toho důvodu, že byli oceňováni za svou moudrost a životní zkušenosti. Ovšem celkově byla celá skupina semknutá, soběstačná a akceschopná, aby se o sebe dokázala postarat sama. Uvnitř nevládla anarchie, nýbrž přísný morální kodex, který dodržovali všichni členové, a veškeré dění bylo transparentní a odehrávalo se veřejně. (Horváthová, 1998, s. 12) „Jednotlivec neznamenal nic, sílu nacházel i čerpal z kolektivu, ve kterém měl každý své místo a byl nedílnou součástí tohoto fungujícího celku (tamtéž).“

Dalším specifikem je rituální čistota jídla, což je požadavek na průběh úpravy a konzumace stravy. Hodně se kulturou blíží k indické tradici. Spočívá v tom, že jídlo má být připravováno v nádobách, které jsou určeny na vaření, aby byl pokrm považován za čistý. (Tamtéž) Co se týče konzumace, Romové jí vždy jídlo připravené aktuální den, nikoli pokrm vařený den předešlý. Slušností je na návštěvě nabídku k jídlu prvně odmítnout, poté hostitelka i přesto pokrm servíruje. Není špatné, když člověk sdělí, že mu jídlo nechutná. Hostitelům to nevadí. Když někdo něco nechce jíst, nemusí a může si dát, co chce (hlavně v rodině). Pokud návštěva dojí a má prázdný talíř, Romové to chápou tak, že má ještě hlad a servírují další porci. Neslušností je ovšem očistit talíř úplně od pokrmu vlastním jazykem. Takto „znečištěný“ kus nádobí se automaticky vyhazuje. (Šebová, Tišer, 2016) Sledovala se také konzumace druhů masa, podle níž bylo také možné Romy rozlišovat. Rituálně čistí Romové, *žuže* Roma, nepozřeli koňské či psí maso a také dbali na svou hygienu a pořádek ve svém obydlí. Nečistí Romové a jakási horší sorta, *degeša*, nebo též *dubki* či *pšara*, jedli koňské maso a poživatelé masa psího byli hanlivě označováni jako *rikoňara*. Rituál čistoty jídla zde spočíval v tom, že *žužo* Rom by si nikdy nevzal jídlo od *degeše*, ačkoli vztahy mezi nimi mohly být laskavé a korektní. Partnerské vztahy napříč členy těchto rozdílných skupin byly taktéž naprosto vyloučené. (Horváthová, 1998, s. 13)

Podobné nároky „čistoty“ byly kladeny i na ženy v Romské komunitě. Ženy měly být především věrné svým mužům. Nevěra se u nich netolerovala, ale u mužů byla v některých případech přípustná, musel se však o svou ženu dobře starat a zabezpečit ji. Prostituce byla zcela výjimečným jevem, a proto lze hovořit o morální čistotě Romských žen. Matka obecně měla být vzorem morálky v rodině, starala se a pečovala o děti a v některých skupinách se starala i o samotné obstarávání stravy. Muž hájil čest rodiny navenek a byl garantem rodiny. (Tamtéž)

V romské komunitě se považuje majetek všech členů za společný. Dokonce si neříkají o vypůjčení věcí, nýbrž používají frázi *de man*, což znamená „dej mi“. (Tamtéž) Tuto zajímavost je možné v jazyce Romů objevit častěji. Zdvořilá slova jako „prosím“ a „děkuji“ se v něm nevyskytují. Romové neprosí a neděkují si, nicméně od neromů to očekávají a při kontaktu s nimi si zvykli tato slova používat. (Šebová, Tišer, 2016) Na materiálních věcech jim příliš nezáleží. Z důvodu častého stěhování a kočovného způsobu života nebylo možné majetek tolik shromažďovat, a proto si Romové zvykli nevázat se na věci a stejně tak o ně nepřiliš pečovat. Svou hodnotu mají rodové šperky či u hudebníků hudební nástroje, které byly opatrovány. Ostatní věci byly používány účelně a po

dosloužení mohly být vyhozeny, jelikož splnily svůj účel a nadále se staly nepoužitelnými. I přesto, že Romům na věcech tolik nezáleží, ve své komunitě si je navzájem nekradou. Porušili by tak morální kodex skupiny a to mohlo způsobit vyloučení jedince, což by znamenalo existenční ohrožení. Ovšem krádeže a parazitismus páchané na majoritě, resp. neromské komunitě, byly vítané a považované za přínos pro skupinu. (Horváthová, 1998, s. 13-14) „Většinová společnost byla a bohužel zůstává pro Romy cizí skupinou, která je v minulosti odmítala, a proto se k ní bez rozpaků chovají jako k "nevlastním", které není ostudné všelijak podvádět a různě "zkoušet" (Historie a původ Romů, 2016).“

Obrovským sociokulturním specifikem romské populace u nás je jazyk a s ním související vzdělávání. Část minority považuje za svůj mateřský jazyk romštinu a užívá ji i běžně v domácnosti mezi členy rodiny. Jiná část ovšem chtěla na své děti mluvit česky, aniž by tento jazyk ovládala dobře, učila tak své děti češtinu s chybami a nyní hovoří dialektem, který nazýváme jako romský etnolekt češtiny. Vznikl přejímáním nestandardních frází, slovních spojení či romských vazeb v českých souvětích od rodičů. (Horváthová, 1998, s. 17) Postupem času se stal pro romskou komunitu komunikačním jazykem s neromským světem. (Frištenská, Víšek, s. 15) Chyba byla spatřována v tom, že děti neměly zachovaný svůj mateřský jazyk a rodiče neučili své děti dobře ani česky, ani romsky (nýbrž jim předávali právě zmíněný etnolekt), jelikož se předpokládá, že dítě, jež od mala vnímá a učí se jednomu mateřskému jazyku, bude lépe připravené naučit se ve škole druhý jazyk na stejné úrovni. (Tamtéž) Snaha smazat rozdíly mezi Romy a ostatními obyvateli v době komunismu vyvrcholila v nátlak školských pracovníků směrem k rodičům, aby přestali své děti učit romsky pro jejich lepší úspěšnost ve škole, což se v praxi neprokázalo. (Horváthová, 1998, s. 32) Lze tedy považovat hypotézou, která sděluje, že ovládání romštiny jakožto jediného mateřského jazyka dětmi způsobí jejich lepší připravenost na další jazyk, za oprávněnou. Samotné vzdělávání se o mnoho zlepšilo a přispěla k tomu doba integrace a inkluze, nicméně zařazování romských žáků do běžných tříd s neromskými spolužáky není ideální. Stále se vyskytují segregované základní školy, ve kterých jsou žáky převážně Romové. Do značné míry to způsobuje bydlení komunity ve vyloučených lokalitách. Největší těžkostí pro vzdělávání romských žáků bývá nedostatečná připravenost na školní výuku a později také nevyhovující podmínky v přirozeném prostředí pro plnění úkolů, k čemuž se také přidává nízká spolupráce rodičů se školou. (Horváthová, 1998, s. 37) U nás se systematické vzdělávání Romů objevuje až od 80. let 20. století. Nelze opomenout, že ačkoli někteří rodiče lpí na vzdělání svých potomků, obecně

v romské populaci není vzdělání prioritou, jelikož je bráno jako utrpení a normou je práce, a co se dětí samotných týče, chtějí si co nejdříve vydělávat peníze a škola je velmi nebaví, ba dokonce jsou i takové, které ve vzdělávání nevidí smysl pro svou budoucnost. (Šebová, Tišer, 2016) Do budoucna je potřeba brát více na vědomí specifika romských žáků, změnit pohled na vzdělání pro zvýšení zaměstnanosti Romů a stále vzdělávat pedagogické pracovníky v práci s romskými žáky a etnicky smíšeným třídním kolektivem. (Horváthová, 1998, s. 37-38)

Je také nutné mít na paměti, že specifika, zvyky a tradice se lišily dle lokace skupiny. Co osada, to jiná velkorodina a odlišní Romové. A nyní, kdy už žijí usedlým způsobem života v trvalých obydlích, jsou rozdíly patrné, a to převážně tehdy, setkají-li se v jedné oblasti různé rodiny z odlišných oblastí. (Horváthová, 1998, s. 14)

4 Výzkumná sonda

4.1 Definování problému

Nizkoprahové zařízení pro děti a mládež je sociální službou, jež apeluje u jednání svých klientů na trávení volného nerizikovým způsobem. Má své metody a postupy, kterými se snaží tento cíl naplnit. Zastávám názor, že filozofie zařízení by měla být vytvořena na základě znalosti kultury, hodnot a potřeb cílové skupiny, s níž je možné se v zařízení potkat. Minimálně, si myslím, je důležité zmapovat si klientelu v dané lokalitě, kde se sociální služba nachází. Jedná-li se o odlišnou populaci, ať už národnostně, etnicky, nábožensky, tím spíše by měla být sociální práce v takovém NZDM promyšlenější. Pro účely této práce byla vybrána převážně romská klientela, která vnímá svou existenci a žije svůj život odlišněji než neromská. Tudíž předpokládám, že sociální práce s Romy bude velmi jiná a sociální pracovníci NZDM, kteří s nimi pracují, musí být ochotni akceptovat fakt, že je nutné zohlednit pohled klientů a jejich kultury na své vlastní bytí. Ačkoli porovnání sociokulturních specifik romské skupiny s možnostmi saturování lidských potřeb v sociální službě NZDM bylo pouhým nápadem, lze říci, že se při něm zrodila hypotéza sdělující, že **NZDM mohou být koncipovaná bez ohledu na sociokulturní specifika Romů, vhodná tím pádem pro klienty neromského původu, což by pramenilo z nízké znalosti potřeb Romů.** Tato práce tedy řeší vhodnost a úspěšnost nastavení nizkoprahových služeb pro romské děti a mládež. Další hypotézou je, že **NZDM s převážně romskou klientelou apeluje na středoškolské a vysokoškolské vzdělání a obecně na vlastní participaci během studia u svých uživatelů, kteří toto vnímají z podstaty své kultury jako nedůležité, a to není efektivní ve vzájemné spolupráci.** Tato hypotéza vznikla při zpracovávání specifik romské komunity v teoretické části a jejím základem je předpoklad, že vzdělání sociální pracovníci předávají v NZDM svým klientům svou myšlenku, jež tvrdí, že vzdělání je důležité pro život a uživatelé služby by toto měli vnímat stejně a na své studium by se měli po co nejdelší dobu svého dospívání zaměřit.

4.2 Cíle sondy

Cílem je najít strategie pro saturaci potřeb klientů – Romů – v sociální práci v NZDM. Zjistit, jakým způsobem služba a její sociální pracovníci ve svém zařízení zabezpečují naplňování potřeb klientů. Nejprínosnějším faktem by byla úroveň naplnění potřeb, kterou je NZDM schopno svým uživatelům poskytnout, porovnaná s potřebami

romských dětí a mládeže, což by přineslo srovnání do jaké míry je u NZDM možné saturovat specifické životně důležité aspekty Romů. U vedoucích pracovníků je také možné doptat se během rozhovoru na subjektivní domněnku seřazení výčtu těchto potřeb od nejefektivněji naplňované po méně efektivně naplňovanou. Dalším cílem je také srovnání výpovědí dle vzdělání sociálních pracovníků. Žádoucím je zodpovědět hypotézy a jejich znění potvrdit či vyvrátit.

4.3 Sestavení plánu sondy

Pro praktickou část jsem si vybral kvalitativní formu zkoumání. Kvalitativní metoda sbírá větší počet informací od menšího počtu respondentů, a proto zkoumá problém do hloubky. Myšlenkovým postupem, který kvalitativní metoda používá, je indukce, jež určitý fenomén zobecňuje na základě konkrétních poznatků. Výsledkem může být hypotéza později testovaná výzkumem kvantitativním. Kvalitativními technikami zkoumání jsou pozorování a rozhovor. Během pozorování lze zaznamenat viditelné jevy, např. neverbální komunikaci, interakce s okolím apod. Rozhovorem je možné od jednoho respondenta zjistit mnoho informací a lze zajistit, že nedojde k nepochopení otázky. Probíhá tváří v tvář s tazatelem, který klade předem připravené otázky. Pokud jsou pokaždé předcítány stejně a žádné doplňující pokládány nejsou, jedná se o standardizovaný (strukturovaný) typ rozhovoru. Polostandardizovaný (polostrukturovaný) rozhovor nabízí přizpůsobení průběhu rozhovoru situaci, jelikož tazatel může položit doplňující otázku, ne pouze tu, jež má předem připravenou. Při nestandardizovaném (nestrukturovaném) rozhovoru je vyřčena pouze jedna otevřená otázka, respondent obsáhle odpoví a toť vše.

Pro účely výzkumné sondy jsem si zvolil provádět standardizovaný (strukturovaný) typ rozhovoru a byla vybrána Maslowova hierarchie potřeb. Zvolil jsem jednu z popsaných typologií potřeb v teoretické části, aby byl rozhovor s respondenty srozumitelný, jelikož obsah vícero různých teorií potřeb by mohl při dotazování působit zmatečně. Tato typologie potřeb je určující pro sestavení otázek výzkumného rozhovoru s pracovníky NZDM. Otázky byly podkládány v tomto znění:

1. Jak dlouho pracujete v NZDM, kde se nachází převážně romská klientela?
2. Jaký vystudovaný obor Vás opravňuje pro výkon profese sociálního pracovníka?
3. Jaký nejvyšší titul v tomto oboru máte?
4. Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení fyziologické potřeby?
5. Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby bezpečí?

6. Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby sounáležitosti a lásky, tj. potřeby družit se s ostatními, být přijímán a někam patřit?
7. Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby uznání, tj. potřeby dosáhnout úspěch, být kompetentní, získat souhlas a uznání?
8. Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení kognitivní potřeby, tj. potřeby vědět, rozumět a zkoumat?
9. Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení estetické potřeby, tj. potřeby symetrie, řádu a krásy?
10. Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby seberealizace, tj. nalézt sebenaplnění realizovat vlastní potenciál?

Jakmile bylo vše pro rozhovor připraveno, nebylo od věci ověřit si, zda je otázkám rozuměno a respondenti odpovídají k výzkumnému tématu, tzn. validitu rozhovoru. Proběhl rozhovor s jedním z respondentů, při němž se ukázalo, že bylo nutné doplňovat, co znamenají některé potřeby, aby respondent věděl co si má pod nimi představit. Následně ve zpětné vazbě sám potvrdil, že u těch vyšších potřeb mu k pochopení otázky pomáhalo doplnění, co do nich patří. Díky tomu dostaly výzkumné otázky doplňující znění, a proto jsou již třetí Maslowova potřeba i ty následující dovysvětleny.

Finálním plánem bylo vyhodnotit výpovědi respondentů podle opakujících se odpovědí. Rozklíčovával jsem jednotlivé četnosti, které se vyskytovaly u různých respondentů. Pro každou otázku jsem tedy chtěl ze všech výpovědí vypsát opakující se fenomény.

4.4 Výběrový soubor

Hledání respondentů trvalo delší dobu. Na internetových stránkách České asociace streetwork (ČAS) je možné najít seznam nízkoprahových klubů v Praze (dostupný na: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=category&id=16), jenž obsahuje i kontakty na zařízení. ČAS má na svém webu tento seznam, jelikož tato zařízení spolu s ostatními sdružuje a „zastupuje fyzické i právnické osoby působící v oblasti nízkoprahových sociálních služeb dle typologie sociálních služeb (terénní programy, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, kontaktní centra) (Streetwork.cz, 2017)“. Všem pražským organizacím provozujícím nízkoprahový klub dle seznamu jsem odeslal e-mail, kde jsem se dotazoval zda v jejich NZDM pracují převážně s romskou klientelou, mají zájem podílet se na výzkumu a kolik mají ve službě pracovníků. Požadavkem byla právě nadpoloviční většina Romů, tzn. více než 50 % ze všech klientů. Kontakty a údaje

v adresáři nízkoprahových služeb nebyly ovšem aktualizované, jak ČAS upozorňuje, což mne vedlo k oslovení pracovníké skupiny ŽUPAN. Jedná se o pražskou pracovní skupinu sestávající ze samotných pracovníků NZDM, jež se chtěla připojit, kteří se pravidelně setkávají, aby se navzájem podporovali a zkvalitňovali poskytování nízkoprahových služeb pro děti a mládež. V ŽUPANu se členové potřebují mezi sebou domlouvat na setkáních, proto mají aktualizované kontakty na členská zařízení a jejich pracovníky. Ze všech NZDM v Praze se vyjádřily, že jejich klientela je ve většině romská, celkem čtyři. Připouštím, že je možné, že se některá zařízení neozvala a na mou žádost nereagovala. Do výběrového souboru tak spadá dle kritérií celkem sedmnáct sociálních pracovníků pracujících v NZDM s převážně romskými dětmi, s ohledem na dostupné informace, které jsem obdržel. Pro kvalitativní formu výzkumu je to nemalý počet respondentů.

4.5 Kontaktování sociálních pracovníků

Požádal jsem všechna čtyři nízkoprahová zařízení o termíny, kdy by bylo možné výzkum provést. U jednoho ovšem došlo k nějaké nepříznivé situaci. Pracovníci ji museli řešit, byla pro ně složitá a zabírala jim spoustu času. Z výzkumu se tedy omluvili a počet možných respondentů se snížil o šest. S ostatními pracovníky jsem se již na nějakých termínech dohodl, nicméně nemoci či dovolené zapříčinily aktuální nepřítomnost několika pracovníků, až se nakonec povedlo uskutečnit rozhovory se sedmi sociálními pracovníky.

4.6 Výsledky

Pro každou potřebu, jež byla ve výzkumné sondě dotazována, jsem vypracoval výčet opakujících se metod pro její saturaci. Výpovědi byly rozkódovávány na základě konkrétních příkladů do obecnějších, širších, celků, které platí pro danou výzkumnou otázku a shrnují výpovědi respondentů.

4.6.1 Fyziologické potřeby

V zařízeních mají klienti přístup k toaletám a je zabezpečen pitný režim formou pitné vody. Jídlo poskytuje služba pouze v případě, že se jedná o společné vaření v rámci programu. Klienti si někde mohou zakoupit občerstvení (drobné pochutiny a nápoje). Je možné využít kuchyňské vybavení (nádobí, rychlovarnou konvici, mikrovlnnou troubu) pro komfortnější konzumaci stravy.

Prostory jsou vytápěné, takže klientům není zima, zároveň je zajištěn přísun čerstvého vzduchu. Nachází se v nich také místo pro odpočinek, např. židle a pohovka.

4.6.2 Potřeby bezpečí

Bezpečné prostředí klientům zajišťují pracovníci a prostor zařízení. Pracovníci hlídají dodržování anonymity a pravidel, budují si s uživateli služby důvěrný vzájemný vztah a udržují bezpečnou atmosféru v klubu. Kvůli anonymitě se třetí strana nedozví, kteří klienti navštívili zařízení. Dodržování pravidel zaručuje klidnou atmosféru bez přítomnosti omamných a psychotropních látek, agrese a šikany a vytváří komfortní prostor pro komunikaci. Jejich nedodržování a porušování vede k udělení sankcí. K bezpečné atmosféře v zařízení také pomáhá dodržování věkové hranice klientely, pro kterou je služba určena. Pro vznik důvěrného vztahu s klienty pracovníci např. jednají transparentně a přistupují ke klientům jako empatické, chápající a nehodnotící osoby. Samotný prostor přispívá bezpečné atmosféře možností kdykoli z něj odejít nebo využít oddělenou místnost pro klidný kontakt.

4.6.3 Potřeby sounáležitosti a lásky

Pracovníci NZDM kladou důraz na program, který připravují pro své klienty a kterým podporují sounáležitost mezi nimi a rozvíjení zájmů u klientů. Umožňují jim na programu se podílet, připomínkovat ho. Zároveň si s uživateli budují přátelský vztah, kde uplatňují upřímný zájem a přijetí klientů a zdůrazňují jejich důležitost. Dbají i na respektující vrstevnické vztahy. Pracovníci lásku podporují i tolerováním mírných projevů sexuality (např. polibku mezi partnery). Snaží se o to, aby zařízení bylo prostředím právě klientů a byl to jejich prostor.

4.6.4 Potřeby uznání

Z rozhovorů vyplynulo, že klienti jsou oceňováni za vhodné vzorce chování a jsou vedeni k řešení situací nekonfliktním způsobem. Hodně je dbáno na pravidlo respektu a pracovníci přijímají klienty takové, jací jsou a poskytují jim pozitivní zpětné vazby. Zkompetentňují je tím, že je vedou k odpovědnosti za své chování. Zároveň pracovníci dávají prostor pro hlas klientů, aby se mohli samotné klienti také vyjádřit, podporují tak jejich iniciativu. Podporu klienti mají též ve svých zájmech, demonstraci svého talentu a při oceňování úspěchů. Pracovníci obecně pro saturování potřeb uznání uplatňují respekt a dodávají podporu.

4.6.5 Kognitivní potřeby

V zařízení pracovníci poskytují informace, zodpovídají klientům dotazy a do programu zahrnují přednášky, kde klienti získávají nové informace, a preventivní témata, čímž zvyšují uživatelům služby orientaci ve světě. Používají k tomu různé techniky, např. doučování, rozhovor s otázkami k zamyšlení a edukativní hry, tiskoviny, nástěnky nebo tematické kvízy.

4.6.6 Estetické potřeby

V rámci údržby zařízení dbají pracovníci na úklid prostoru a snaží se k tomu zapojit i klienty. Požadují, aby si klienti po sobě uklízeli odpadky. V rámci programu společně zvelebují místnosti a snaží se o to, aby se tam klientům líbilo. Do programu zahrnují tvořivé aktivity. Ptají se klientů, co by chtěli v zařízení změnit a vítají iniciativu klientů v nápadech na vylepšení. Mají zde i vybavení sloužící ke zkrášlení osobního vzhledu klientů.

4.6.7 Potřeby seberealizace

K saturaci potřeb seberealizace vede naslouchání potřeb klientů, rozvíjení jejich potenciálu, nabízení možností vedoucích k sebeuplatnění. Pracovníci chtějí vědět, jaká klienti řeší témata, co by je zajímalo, mapují jejich zájem, a podle toho vymýšlí aktivity do programu. Vítají chtěné zakázky od klientů a snaží se jim vyhovět, čímž podporují jejich iniciativu. Vedou klienty k tomu, aby si sami vymýšleli program, a podporují aktivní trávení volného času. Klienti jsou podporováni také v naplňování vlastních snů. Někteří pracovníci podněcují u klientů přemýšlení o smyslu života, o svém budoucím uplatnění a snaží se u klientů o získání náhledu na svůj vlastní život.

5 Diskuse

Romská skupina má svá sociokulturní specifika, kterými se liší od majoritní skupiny. Je možné porovnat, zda potřeby saturované v NZDM jsou v souladu se specifickými návyky Romů. Lze diskutovat nad otázkou efektivit metod používaných pracovníky NZDM pro saturaci potřeb svým původem převážně romským uživatelům služby.

Členové této etnické minority se vždy museli o sebe postarat sami. Je tudíž vhodné přenášet odpovědnost na klienty, vést je k náhledu na důsledky vlastního jednání a k naplňování svého volného času iniciativou vycházející z nich samotných.

Romové si velmi zakládají na čistotě a pořádku. Pozitivní je zapojení klientů do úklidu prostoru zařízení, vedení čistotě a udržování pořádku. Neudržované prostředí by klientům romského původu nemuselo být vůbec příjemné.

Co se týče konzumace jídla, některé pokrmy, které Romové nemají rádi, nejedí. Jsou zvyklí jíst to, na co mají právě chuť, což v rámci zařízení nelze pokaždé splnit. V tomto ohledu je potřeba naplňována tím, že si klienti mohou donést vlastní stravu a konzumovat ji alespoň zapůjčeným vybavením zařízení.

Romská populace se člení na různé podskupiny, jako např. *žuže Roma* a *degeša* nebo na české Romy a olašské, a není vzhledem k historickému kontextu dobré tyto skupiny míchat, stále jsou totiž patrné významné rozdíly mezi nimi. Potřeba bezpečí je v tomto ohledu naplňována tak, že klienti se nemusí obávat o své působení v zařízení, i když by se zde mohli střetnout se členem odlišné skupiny Romů, kterou nemusí mít v lásce. Tato potřeba ale teoreticky nebude naplněna, pokud se bude klient cítit nebezpečně z přítomnosti nějakého člena z některé jiné podskupiny a bude se s ním např. bát být v jedné místnosti, protože i klienti, kteří mají spolu spory, musí dokázat v zařízení dodržovat pravidla, zejména respektu, a oba dva mají právo být tam, kdy se jim zachce. Je možné si představit situaci, kdy dva členové znepřátelených romských skupin budou muset sdílet ve stejný čas společný prostor a pro oba to bude nepříjemné, nebudou se cítit bezpečně a k vyřešení situace směřuje pouze odchod alespoň jednoho ze zařízení.

Romský národ si zvykl nevázat se na majetek a příliš o něj nepečovat. A považuje materiální věci za spotřební zboží. Nízkoprahové zařízení naopak vede romské děti a mládež k úctě a respektu k majetku, jeho udržování a k tomu, aby si ho nějakým způsobem vážily. K takovému chování jsou vedené více potomci neromské populace,

a proto tento fakt může způsobit minimálně nepochopení či nesouhlas z důvodu rozdílného pohledu na tuto věc. Požadavky od zařízení ovšem naplňují tímto estetické potřeby, protože údržbou materiálních věcí zapříčiní jejich pěkný vzhled, což opět podtrhuje potřebu čistoty upraveného prostoru uvnitř zařízení.

Vzdělání nepatří mezi vysoké priority skupiny Romů. V této oblasti tudíž není u nich vysoká potřeba saturace kognitivních potřeb a není až tak rozvinutá potřeba seberealizace. Spíše než ve vzdělání je vhodné saturovat kognitivní potřeby ohledně témat, která klienty zajímají. Vzdělávat klienty ve školních znalostech je spíše cílem služby, nežli by to byla zakázka klientů. Vidět možnost saturace potřeb seberealizace pouze ve vzdělávání klientů se nemusí setkat se zájmem, naopak lze se bavit s klienty o seberealizaci ve smyslu zaměstnání nebo jejich snů a představě spokojeného života. Myšlenka, že klienti dosáhnou seberealizace, pokud budou mít vzdělání nebo dobrou práci, tím, že se budou zabývat smyslem svého života a spokojeností vněm, může být opět cílem zařízení vznikající z odlišné filosofie neromského způsobu života od toho romského.

Dle Systému hodnot Romů (Christnet.eu, 2002) patří mezi nejvíce uznávané hodnoty:

- láska (zejména v rodině),
- soudržnost a velikost větší rodiny, neboli rodu,
- zdraví,
- úcta od ostatních,
- peníze,
- fyzická síla,
- dodržení slova, které platí jen mezi nimi,
- hmotná úroveň, ve které se chtějí vyrovnat majoritě,
- pohostinnost,
- televize a video,
- hudba,
- sexuální život, u kterého se vyžaduje čistota žen, častý pohlavní styk a jenž je charakterizován nástupem spolu s věkem puberty.

Z tohoto výčtu je ještě patrné, že láska má v životě Romů své vysoce postavené místo, i když zejména v rodině, a tudíž je vhodné v NZDM tuto potřebu saturovat. Klienti mají možnost vidět, co znamená někoho mít rád, respektovat, zajímat se o někoho a být pro někoho důležitým. Stejně tak to platí u soudržnosti s rodem. Vzájemnou sounáležitost mezi

klienty pracovníci podporují v zařízení během programu. Záleží jim na dobře fungujících vztazích vrstevnických skupin. Tímto se saturace potřeb sounáležitosti a lásky v NZDM osvědčí. Měl by na ni být dáván výrazný zřetel, jelikož láska a soudržnost skupiny jsou dvěma nejvyššími hodnotami Romů.

Čtvrtou pozici systému hodnotových potřeb zabírá úcta od okolí Roma. Cítit se ctěný ostatními a zažít být pro ně významným, koresponduje s potřebami uznání, s tím mít souhlas okolí, být kompetentním, něco dokázat. Pro klienty romského etnika tedy budou tyto potřeby uznání důležitými a jejich naplňování bude neméně zásadní.

6 Závěr

Bakalářská práce shrnula definici potřeb a jejich tři typologie (Maslowovu, Pessovu a Matějčkovu s Langmeierem), popsala sociální službu NZDM a její metody práce, cíle a financování a zabývala se Romy, konkrétně objasněním tohoto národa, jeho historií, rozdělením do romských skupin a specifiky komunity. V praktické části uvádí výzkumnou sondu, jež chtěla vyhledat NZDM pracující většinou s romskou klientelou, oslovit pracovníky takovýchto zařízení a provést s nimi rozhovory na téma saturování potřeb jejich klientů. Teoretické poznatky jsou velmi obohacující a nabízí nové pohledy na Romy a jejich chování, jelikož některá jednání vyplývají z tradičního způsobu žití jejich života a mohou být zapříčiněna stálým dodržováním tradic a zvyklostí. Výzkumná sonda proběhla s nižším počtem respondentů, než jsem očekával. Některé vlivy nelze podchytit, ovšem je možné využít ještě dalších metod kontaktování zařízení, např. osobní depistáže a domluvy na termínech provedení. Vhodnějším by také bylo mít pro získání nosnějších informací za respondenty samotné klienty NZDM, což s sebou ovšem nese také negativní jevy. Jednalo by se o výzkum nákladnější, časově náročnější. Zadavatel by musel formulovat otázky tak, aby jim rozuměli děti i mladí dospělí.

Sonda ovšem měla také pozitivní výsledky. Vyplynulo z ní, že lze v NZDM naplňovat všechny stupně v Maslowově hierarchii potřeb. Alespoň tedy do nějaké míry. Zda jsou všechny potřeby reálně u klientů naplněny, nebylo předmětem zkoumání. Nejprínosnějším faktem bylo zjištění typů potřeb, jež je vysoce důležité saturovat romským klientům NZDM. Bakalářská práce plní svůj cíl, když srovnává schopnost služby naplňovat lidské potřeby se specifickými aspekty a hodnotami v životě Romů a sděluje, že nejdůležitějšími potřebami, jež by měla NZDM saturovat především, jsou potřeby sounáležitosti a lásky, bezpečí, uznání a estetické potřeby. Neznamena to však, že by pracovníci této sociální služby měli ostatní potřeby opomíjet. Jsou pro Romy také důležitými, pouze však méně prioritními. Sonda nemůže potvrdit hypotézu, že NZDM mohou být koncipovaná bez ohledu na sociokulturní specifika Romů, vhodná tím pádem pro klienty neromského původu, což by pramenilo z nízké znalosti potřeb Romů, jelikož dokázala, že dokáže naplňovat všechny potřeby a pracovníci se zajímají o tužby a přání svých klientů. Můžeme nanejvýš říci, že teoreticky prokázala vyšší a nižší uplatnění naplňování jednotlivých potřeb z pohledu romské kultury, zvyklostí a tradic. Hypotézu, že NZDM s převážně romskou klientelou apeluje na středoškolské a vysokoškolské vzdělání

a obecně na vlastní participaci během studia u svých uživatelů, kteří toto vnímají z podstaty své kultury jako nedůležité, a to není efektivní ve vzájemné spolupráci, nelze potvrdit úplně celou, jelikož nevíme, zda NZDM opravdu apelují na Romy, aby měli středoškolské, či dokonce vysokoškolské vzdělání. Nelze ovšem vyvrátit fakt, že v romské kultuře se vzdělání neobjevuje v žebříčku hodnot a není mu přisuzována důležitost a lpění u klientů na vnímání vzdělání jako priority opravdu není pro spolupráci efektivní.

Ačkoli práce nenaplnila veškeré své cíle výzkumné sondy, dokázala odpovědět na výzkumné otázky, které si pokládala na začátku, a může poskytnout pracovníkům NZDM některá doporučení do své praxe. Mezi tato doporučení patří zabývat se všemi potřebami s ohledem na ty, jež korespondují s hodnotami klientů. Zaměřil bych se na výskyt příslušnosti k různým romským skupinám mezi uživateli služby, aby jim pravidlo respektu najednou nezapříčiňovalo potíže. Také bych zvážil do jaké míry je pro zařízení žádoucí saturovat potřeby kognitivní a seberealizace, jelikož Romové nepovažují za nutné dozvídat se nové věci a zkoumat je a uvažovat nad svým životem v dlouhodobém horizontu. Může být vhodné vzdělávat klienty v tom, o co sami žádají, a diskutovat o jejich seberealizaci v jejich tématech (např. sport, sny, zaměstnání) a méně v tématech neromské majority (např. vzdělání, ambice, budoucí sebeuplatnění v životě). Je důležité však připomenout, že každý uživatel je individuální a teoretické poznatky vyplývající z této práce na něho nemusí platit. Je alespoň možné přivést se k zamyšlení, zda je některé potřeby lepší saturovat více a na jiné klást důraz menší

7 Seznam použité literatury

ATKINSON, Rita L. *Psychologie*. 2., aktualiz. vyd., V Portálu 1. Praha: Portál, 2003, xxiii, 751 s. ISBN 80-7178-640-3.

Česká asociace streetwork [online]. *Streetwork.cz*, 2017 [cit. 2017-08-06]. Dostupné z : <http://www.streetwork.cz/>

Financování sociální oblasti. *Portál pro sociální oblast města Prahy* [online]. Magistrát hl. m. Prahy, 2011 [cit. 2017-07-23]. Dostupné z : http://socialni.praha.eu/jnp/cz/financovani_socialni_oblasti/index.xhtml

FRIŠTENSKÁ, Hana a Petr VÍŠEK. *O Romech (na co jste se chtěli zeptat): Manuál pro obce*. Praha: Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, 2002, s. 9 -19.

HAVRÁNKOVÁ, Olga. *Metody sociální práce I. [přednáška]*. Praha: FF UK, 18. listopadu 2013.

HERZOG, Aleš; HERZOGOVÁ, Lenka. *Individuální plánování v sociálních službách* [online]. 2016 [cit. 2016-07-01]. Dostupné z : <http://www.individualniplanovani.cz/>

Historie a původ Romů. *Romové v České republice* [online]. Praha: Český rozhlas, 2016 [cit. 2016-07-07]. Dostupné z : <http://romove.radio.cz/cz/clanek/18530>

HORVÁTHOVÁ, Jana. *Základní informace o dějinách a kultuře Romů*. Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky, 1998.

HÜBSCHMANNOVÁ, Milena. *Šaj pes dovakeras: Můžeme se domluvit*. Olomouc: Vydavatelství Univerzity Palackého, 1993. ISBN 80-706-7355-9.

KLÍMA, Petr (ed.). *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork* [online]. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009] [cit. 2016-06-29]. ISBN 978-80-254-4001-8. Dostupné z : http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=1385

MARŠÍKOVÁ, Linda. *Systém financování sociálních služeb: Aneb cesta tam a zase zpátky..* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 15.8.2014 [cit. 2017-07-23].

Dostupné z :

https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/aktuality/1_pospisil_marsikova_prezentace_1_pro_web.pdf

MATĚJČEK, Zdeněk. *Co děti nejvíc potřebují: Eseje z dětské psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 1994, 108 s. Rádci pro rodiče a vychovatele. ISBN 80-7178-006-5.

MASLOW, Abraham Harold. *O psychologii bytí*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014, 317 s. ISBN 978-80-262-0618-7.

Pojmosloví: Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Praha: Česká asociace streetwork, o.s., 2008.

Potřeba [online]. Wikipedie, 2014 [cit. 2016-06-20]. Dostupné z : <https://cs.wikipedia.org/wiki/Pot%C5%99eba>

PESSO, Albert, Diane BOYDEN-PESSO a Petra VRTBOVSKÁ. *Úvod do Pesso Boyden System Psychomotor: PBSP jako terapeutický systém v kontextu neurobiologie a teorie attachmentu*. Praha: Sdružení SCAN, 2009. ISBN 978-80-86620-15-2.

ŘÍČAN, Pavel. *Cesta životem: [vývojová psychologie] : přepracované vydání*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2004, s. 52-54. ISBN 80-7367-124-7.

Systém hodnot Romů. *Christnet.eu* [online]. 2002 [cit. 2017-08-08]. Dostupné z : http://www.christnet.eu/clanky/2190/system_hodnot_romu.url

ŠEBOVÁ, Barbora a David TIŠER. Pedagog a sociokulturní specifika romských žáků. [přednáška]. Toužim: R -Mosty, z. s. 18. listopadu 2013.

VYCHOPŇOVÁ, Lucie. *Žebříček hodnot vsetínských Romů* [online]. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2013, s. 21 – 22 [cit. 2017-08-07]. Dostupné z : http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/21346/vychop%C5%88ov%C3%A1_2013_b_p.pdf?sequence=1

Zákon o sociálních službách. Česká republika, 2006, ročník 2006, číslo 108. Dostupné také z : http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/108_2006_2015.pdf

Zpráva o stavu romské menšiny za rok 2016 [online]. Praha: Úřad vlády České republiky, 2017 [cit. 2017-07-29]. Dostupné z : https://www.vlada.cz/assets/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/Zprava-o-stavu-romske-mensiny-za-rok-2016_1.pdf

8 Seznam zkratk:

ČAS	Česká asociace streetwork
ČR	Česká republika
IP	Individuální plán
NZDM	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Přepisy rozhovorů

Respondent č. 1

Jak dlouho pracujete v NZDM, kde se nachází převážně romská klientela?

Rok a tři měsíce.

Jaký vystudovaný obor Vás opravňuje pro výkon profese sociálního pracovníka?

Sociální práce na FF UK.

Jaký nejvyšší titul v tomto oboru máte?

Bc.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení fyziologické potřeby?

Máme takový záchod s koupelnicou, máme tady kuchyňku, kde mají k dispozici vodu, šťávu, čaj a vůbec nějaké malé občerstvení, když dáváme nějaký film nebo je nějaký program, ke kterému se to hodí, tak dáváme. A občas děláme vaření v rámci nějakého programu. Máme tady topení, aby jim nebyla zima.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby bezpečí?

Tak myslím, že jedno z toho je, že dodržujeme anonymitu. To znamená, že my těm klientům neřekneme, když se ptají „byl tady někdo“, tak jim neřekneme kdo tady byl. A ví, že když sem přijde úplně někdo cizí, že taky neřekneme, že tu jsou. A jinak možná v rámci pravidel se snažíme udržovat nějakou klidnou atmosféru na klubu, aby se tu neděly některé věci. Snažíme se tu dodržovat, aby si navzájem nenadávali, nešikanovali.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby sounáležitosti a lásky, tj. potřeby družít se s ostatními, být přijímán a někam patřit?

Tak když si vezmu tu sounáležitost, tak se snažíme klienty zapojovat do dění v klubu i v rámci programu, i v rámci toho, že jsme udělali třeba klubový parlament, ve kterém můžou objevit nějaké podněty, co bysme chtěli změnit, co by nás od nich zajímalo, co by se jim líbilo, na čem by třeba v klubu s námi chtěli spolupracovat a třeba zapojujeme klienty do nějakého zvelebování klubu. Bylo společné malování, které máme naplánované znovu, že vlastně oni sami, když si to tady budou zvelebovat, tak třeba nějaký vztah si k tomu chvilku budou budovat, budou k tomu potom se jako chovat líp. A lásky. Nevím, jestli přímo lásky, ale snažíme se budovat nějaký přátelský vztah v rámci hranic a pravidel a ,

mě napadá, že když sem chodí nějaké páry, tak sex na klubu je zakázaný nebo nějaké erotické akce, ale oni když si zalezou tady do kouktu a budou se tam pusinkovat, tak jim do toho nějak jako nezasahujeme.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby uznání, tj. potřeby dosáhnout úspěch, být kompetentní, získat souhlas a uznání?

Určitě, když se jim něco povede, když nám s něčím pomůžou nebo se zachovají v rámci pravidel dobře, zvláště když je tady nějaký konflikt, tak nějaké oceňování. Když třeba jsou nějaké spory mezi nimi, dejme tomu o počítač, tak se snažíme nějak jakoby racionálně, logicky jim dát prostor, aby si to vyřešili, aby nějak mezi sebou našli i ten kompromis a neřešili tu situaci konfliktně. No a možná i ten klubový parlament. Tím jim dáváme najevo, že jsou součástí tady toho a není třeba dělat některé věci jednoduché a dávat jim možnost, aby o tom rozhodovali. Myslím, že to je nějaký uznání.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení kognitivní potřeby, tj. potřeby vědět, rozumět a zkoumat?

Když se na něco zeptají, něco je zajímavá a třeba nevědí, tak se snažíme jim zodpovědět pravdivě podle nějakého našeho poznání, jak to je. Můžeme jim nějaká fakta vyhledávat a dáváme jim prostor na to, aby se ptali na to, co je zajímavá. V rámci programu jsou i nějaké třeba přednášky, napadá mě, že jsme měli třeba přednášku o šikaně, o agresivitě. Měli jsme takový celek prázdninový minulý rok, jakoby putování po Evropě o tom, kdo kde byl. Dozvídali jsme se, co je třeba za specifika v daných zemích. No a pak různé ty přednášky třeba s hostem, kdy někoho pozveme a můžeme se něco nového dozvědět.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení estetické potřeby, tj. potřeby symetrie, řádu a krásy?

Když to vezmu z pohledu nás pracovníků na tom klubu, tak zajišťujeme, aby tu byl pořádek, i když tady třeba nemáme nikoho na úklid, takže si to uklidíme sami. A když vidíme, že je tady v průběhu klubu nějaký bordel, tak se je snažíme zapojovat taky do uklízení. Takže i takhle. Máme tady i zrcadlo, myslím, že jakoby konkrétně Romáci si na tom vzhledu a takovém tom, že vypadají dobře, docela zakládají, takže třeba byly i požadavky, abysme měli i větší a lepší zrcadlo. Když se tady něco stalo a potřebovali jsme to nějak vyřešit, tak jsme dali takový velký vzkaz přes to zrcadlo a bylo vidět, že jim to jako není příjemné, že tam nemají to svoje místo. Máme takovou kosmetickou výbavu a děláme

v rámci programu i nějaké výzdoby. Támhle ještě visí velikonoční vajíčka, nebo různě i ty výrobky, co tady jsou po klubu, tak jsou z nějakých společných akcí z programu, takže si to můžou sami zvelebovat. A i třeba se nám osvědčil nápad, že bychom mohli nějak rozšířit nějak sezení v koutku, tak jsme se je snažili zapojit do toho, aby si částečně sami sehnali materiál, a motivovat je k tomu, aby se jim to tady líbilo, aby si toho třeba vážili víc. A myslím, že i to je poměrně nový klub, máme tady v podstatě všechno nové vybavení, takže tím to taky můžeme naplňovat.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby seberealizace, tj. nalézt sebenaplnění realizovat vlastní potenciál?

Tak snažíme se vnímat i jejich podněty na to, co by je zajímalo, třeba i na nějakou větší společnou akci, výlet, i co by je zajímalo v rámci programu. I nějaká měsíční témata se snažíme ladit podle toho, co je u nich aktuální – jestli se zrovna hledá práce nebo jestli se řeší vztahy s okolím a takhle. A snažíme se slyšet ten jejich hlas, co by chtěli, protože, přijde mi, že ten program se snaží přijít s něčím novým a když přijde s něčím novým, tak se to prostě nemusí setkat s tím zájmem, takže se snažíme mapovat nějaké aktivity tak, aby to pro ně bylo efektivní. Kromě toho byly i rapové workshopy, protože docela o to byl zájem, i když to v poslední době upadlo a už se nedělají, ale byly a ti, co měli zájem se mohli zdokonalovat s lektorem. I když třeba něco není v programu a s něčím přijdou, s nějakým nápadem, který se tady dá dělat, tak do toho jdeme. A děláme věci tady a teď a nečekáme, než se to dáme do programu. A když přijdou se zakázkou, že by chtěli basketový kroužek, tak jsme schopní se s nimi domluvit, že se tady tu hodinu na to podíváme, probádáme spolu internet, jaké jsou možnosti, kolik to stojí a v podstatě i v rámci nějakého doprovodu ve spolupráci třeba s terénem jim může tady k tomu nějak pomoci.

Respondent č. 2

Jak dlouho pracujete v NZDM, kde se nachází převážně romská klientela?

Čtvrtý rok.

Jaký vystudovaný obor Vás opravňuje pro výkon profese sociálního pracovníka?

Sociální pedagogika.

Jaký nejvyšší titul v tomto oboru máte?

Mgr.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení fyziologické potřeby?

K dispozici je klientům u nás teplo, světlo, bezpečí, dobrá atmosféra, pitný režim zdarma, jídlo v rámci programu také zdarma či za symbolickou participativní částku (např. 10,-).

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby bezpečí?

Bezpečí zajišťují pracovníci především prostřednictvím dohlížení na dodržování pravidel a nabízením anonymity. Mimo to berou klienty takové, jací jsou, přijímají je tak a nabízí jim důvěrný vzájemný vztah.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby sounáležitosti a lásky, tj. potřeby družít se s ostatními, být přijímán a někam patřit?

O klienty jevíme upřímný zájem, zapojujeme je do klubových aktivit, seznamujeme je s ostatními na klubu. Dáváme jim najevo, že jsou pro nás důležití a máme je rádi, mnohdy musíme zdůrazňovat také to, že je máme rádi takové, jací jsou, a nemusejí si na něco hrát.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby uznání, tj. potřeby dosáhnout úspěch, být kompetentní, získat souhlas a uznání?

Nejdůležitějším pravidlem v našem klubu je pravidlo respektu, které zdůrazňujeme při prvokontaktu, ale také během návštěvy klienta v klubu, kdy pravidlo třeba jen lehce porušil. Klienty bereme takové, jací jsou, dáváme jim možnosti najít svoje silné stránky a dosáhnout úspěchu (např. za vše mluví naše rapové workshopy). Během návštěvy klienta v klubu vypichujeme pozitivní věci, kterých dosáhl, nebo jednání, jak se zachoval.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení kognitivní potřeby, tj. potřeby vědět, rozumět a zkoumat?

Klienti mají možnost zapojit se do různých preventivních témat, která jsou součástí klubového programu. K dispozici jim jsou časopisy typu 100+1, ABC apod., pak edukativní hry, třeba Česko, a samozřejmě pracovníci, kteří jim zodpoví jejich otázky nebo s nimi v kontaktu rozvíjejí dané téma na takové úrovni, aby klient získal nějaké nové informace a poznatky.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení estetické potřeby, tj. potřeby symetrie, řádu a krásy?

Snažíme se prostory klubu a jeho bezprostředního okolí udržovat v pěkném, nebo v rámci možností zachovalém stavu a uklizené. Ptáme se klientů, co by na klubu chtěli změnit nebo jak by si třeba klub představovali. Dáváme jim minimálně prostor k vyjádření se na toto téma, taky je zapojujeme přímo do realizace – například jsme vyráběli dívčí koutek z paletek. Během služby dbáme na to, aby si po sobě klienti uklízeli odpadky, umývali hrnky, starali se zapůjčené věci pěkně.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby seberealizace, tj. nalézt sebenaplnění realizovat vlastní potenciál?

Jak už jsem řekla před chvílí, tak jim nabízíme možnost najít své silné stránky prostřednictvím různých klubových aktivit, které jsou stálé, např. fotbálek, hudební nástroje, deskovky, pravidelné rapové workshopy, posilování vlastní vahou, nebo které jsou v rámci tematického měsíce a klubového programu, např. výtvarné workshopy, rukodělné aktivity apod. Nabízíme klientům účastnit se různých soutěží a konkurzů, kde můžou ukázat svůj talent a posunout se dál, např. Beztíže hledá superstar, konkurz do sboru Čhavorenge Idy Kellarové a tak. Klientům také nabízíme možnost účasti na našich velkých akcích pro širokou veřejnost, kde můžou ukázat svůj talent a to, co umí.

Respondent č. 3

Jak dlouho pracujete v NZDM, kde se nachází převážně romská klientela?

V říjnu to budou 4 roky.

Jaký vystudovaný obor Vás opravňuje pro výkon profese sociálního pracovníka?

Sociální pedagogika, Speciální pedagogika.

Jaký nejvyšší titul v tomto oboru máte?

Oba obory Bc.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení fyziologické potřeby?

Volný přístup k wc, možnost zakoupit si občerstvení, nádobí k přípravě jídla je také k dispozici, možnost otevření oken (alespoň částečné).

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby bezpečí?

V klubu jsou nastavená pravidla, která zajišťují ochranu všem uživatelům, a my dohlížíme na jejich dodržování. Navazujeme s klienty kontakt a zajímáme se o to, jak se u nás mají a jak se jim daří, snažíme se jim pobyt zpříjemnit a navázat s nimi vztah.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby sounáležitosti a lásky, tj. potřeby družít se s ostatními, být přijímán a někam patřit?

Naším cílem, myslím nás, pracovníků v klubu, je s klientem navázat kvalitní vztah, kdy klient ví, že se na nás může obrátit, když to bude potřebovat. Reflektujeme jeho fungování ve vrstevnické skupině a monitorujeme klientovo vztahy. Práce probíhá na obou stranách, na klientovo i na straně vrstevnické skupiny.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby uznání, tj. potřeby dosáhnout úspěch, být kompetentní, získat souhlas a uznání?

V klubu se snažíme u klientů oceňovat všeobecně přijímané vhodné chování. Nevhodné chování naopak reflektovat. Po navázání vztahu klienty zkompetentňujeme, snažíme se na ně přenést odpovědnost. Chceme, aby nad věcmi přemýšleli. Třeba chceme, aby sami vyhodnotili, jestli je film nebo písnička na plátně vhodná do prostředí klubu a dokázali nějak zhodnotit vhodnost nebo nevhodnost svého chování. Pokud má některý z klientů nějaký nápad, snažíme se ho podpořit v jeho realizaci, podáváme pomocnou ruku.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení kognitivní potřeby, tj. potřeby vědět, rozumět a zkoumat?

Mapujeme klientovu orientovanost ve světě a v jednotlivých tématech, bavíme se s nimi o tom a předáváme jim naše vědomosti. A to právě často v rozhovorech, nenásilným a přirozeným způsobem. No a když se klienti ptají na určité informace, pomáháme jim si je vyhledat na internetu nebo v knize.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení estetické potřeby, tj. potřeby symetrie, řádu a krásy?

V klubu je možnost cosi vylepšovat, představovat apod. Klienti v tom mají volnou ruku a když mají nějaký nápad na vylepšení, mohou se s námi o tom bavit. Jde nám o to, aby se v klubu cítili dobře. Pro dívky máme k dispozici šminky a také žehličku na vlasy.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby seberealizace, tj. nalézt sebenaplnění realizovat vlastní potenciál?

Takové možnosti jsou v klubu omezené, nicméně u nás to asi souvisí především s vlastní iniciativou klientů, kterou podporujeme. Ptáme se jich průběžně jak to jde, snažíme se jim pomoci. Například u nás podporujeme klienty ve stolním fotbálku, ale může jít i o menší projekty a zájmy, nebo taky školu.

Respondent č. 4

Jak dlouho pracujete v NZDM, kde se nachází převážně romská klientela?

2 roky.

Jaký vystudovaný obor Vás opravňuje pro výkon profese sociálního pracovníka?

Sociální a pastorační práce na ETF UK, Sociální práce a sociální politika na FF UK.

Jaký nejvyšší titul v tomto oboru máte?

Mgr.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení fyziologické potřeby?

Klienti mohou v prostorách klubu využít kuchyňku, kde mají k dispozici pitnou vodu, šťávu, čaj. V případě, že si donesou vlastní jídlo, mohou ho samozřejmě konzumovat. Využívat také můžou možnosti kuchyňky, což je rychlovarná konvice, mikrovlnka, kde si mohou v případě potřeby ohřát či připravit došlešené jídlo. V rámci měsíčních programů s klienty občas vaříme, a tak se můžou najíst z toho, co společně vyrobíme. K dispozici mají oddělené toalety muži, ženy.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby bezpečí?

Do prostor klubu mohou vstoupit pouze děti ve věku 11 – 18 let a v případě vstupu osoby nad tuto hranici prosíme dotyčného, aby opustil prostory klubu, a komunikujeme s ním venku. Klientům vždy vysvětlujeme, co se děje, proč je dotyčný v klubu. Třeba v případě stáží apod. vždy vysvětlujeme klientům, co se děje a že všichni pracovníci i stážisti podepisují mlčenlivost. Během provozu klubu zajišťujeme bezpečnost, případně taky stanovujeme sankce za porušení pravidel, která k tomu slouží.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby sounáležitosti a lásky, tj. potřeby družit se s ostatními, být přijímán a někam patřit?

V našem programu jsou zahrnuty aktivity, které podporují sounáležitost mezi klienty. Máme také klubový parlament, díky kterému se klienti mohou aktivně zapojovat do dění v klubu, podílí se na tvorbě některých pravidel, mohou se k čemukoli svobodně vyjádřit.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby uznání, tj. potřeby dosáhnout úspěch, být kompetentní, získat souhlas a uznání?

Klientům nabízíme prostor, aby ukázali, co umí, v čem jsou dobří. Snažíme se vyzdvihovat pozitivní vzorce chování a dál na nich stavět. Nepřejímáme za klienty zodpovědnost, necháváme jim volnost v jejich rozhodnutích, ukazujeme cesty, podporujeme, problematizujeme. V rámci organizace pořádáme také i akce pro veřejnost, kde mohou naši klienti vystoupit před publikem. Snažíme se také zapojit do Fotbalu pro rozvoj, mapujeme totiž u klientů jejich fotbalové zkušenosti a trénujeme.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení kognitivní potřeby, tj. potřeby vědět, rozumět a zkoumat?

V rámci měsíčních programů se často zabýváme konkrétními tématy, přes které přinášíme klientům nové poznatky, informace. Pak také navštěvujeme různá místa, kde mohou klienti zažít něco nového nebo se něco nového dozvědět, např. to byla třeba návštěva protidrogového vlaku, návštěva Rudolfiny a tak.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení estetické potřeby, tj. potřeby symetrie, řádu a krásy?

S klienty se podílíme na výzdobě klubu, máme také v měsíčních programech vždy jednu aktivitu na tvoření.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby seberealizace, tj. nalézt sebenaplnění realizovat vlastní potenciál?

Klientům nabízíme možnost ukázat, co umí v rámci našich velkých akcí, individuálně je podporujeme v jejich cestě za snem. V případě, že vidíme potenciál u některého z klientů, dáváme mu to najevo, oceňujeme a nabádáme k využití toho potenciálu v rámci klubu, nebo jiných aktivit.

Respondent č. 5

Jak dlouho pracujete v NZDM, kde se nachází převážně romská klientela?

Od ledna 2017, tj. 7 měsíců.

Jaký vystudovaný obor Vás opravňuje pro výkon profese sociálního pracovníka?

Psychologie - speciální pedagogika.

Jaký nejvyšší titul v tomto oboru máte?

Bc.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení fyziologické potřeby?

Napadají mě toalety a sprchy, možnost napít se běžné vody, uvařit si čaj, nebo si můžou zalít vlastní polévku, mají možnost zakoupit si drobné občerstvení a nápoje.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby bezpečí?

Anonymitou. Pokud nás o to klient výslovně nepožádá, nesdělujeme druhým osobám (včetně zákonných zástupců) informace o klientovi a způsobech, jakým službu využívá. Udržujeme čisté prostředí bez drog. Klienty pod vlivem návykových látek do zařízení nevpuštíme. V případě projevů agresivity či šikany vůči ostatním dostávají klienti sankci. Prvně slovním upozorněním, případně musí zařízení opustit. Vedeme klienty k, řekla bych, uvědomělému užívání internetu, nepovolujeme živé vysílání na Facebooku. Klienti mají možnost využít individuálních rozhovorů s pracovníky, pokud chtějí probrat své osobní záležitosti, a to v klidné, oddělené místnosti. S klienty budujeme vztah postupně a nenásilně, jsme otevření kontaktu, ale nevynucujeme si ho. Při prvním kontaktu příchozího zájemce aktivně oslovíme, představíme se mu, ukážeme mu zařízení a stručně vysvětlíme jeho účel, ale pak dáváme zájemcům nějaký čas si v novém prostředí trochu zvyknout, snažíme se je nezahltit informacemi a nezúskotnit přehnaným vyptáváním.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby sounáležitosti a lásky, tj. potřeby družít se s ostatními, být přijímán a někam patřit?

Vedeme klienty ke vzájemnému respektu a případné projevy šikany citlivě sankcionujeme. Klienti mají možnost v zařízení rozvíjet své zájmy třeba v hrách či kolektivních sportech jako třeba fotbal a fotbálek, sledovat společně filmy, navštěvovat zkušebnu. Akceptujeme adekvátní projevy sexuality. Podporujeme v klientech pocit, že klub je jejich domácí prostředí. Na stěnách visí fotky ze společných akcí.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby uznání, tj. potřeby dosáhnout úspěch, být kompetentní, získat souhlas a uznání?

Klienty aktivně podporujeme v jejich zájmech, organizujeme soutěže a turnaje, např. ve fotbálku, kam zveme i účastníky z jiných klubů a vedeme k tomu taky nástěnku s výsledky, informacemi a fotografiemi z proběhlých soutěží. Pak za turnaje udělujeme diplomy a drobné věcné ceny. Úspěchy klientů v různých aktivitách slovně oceňujeme.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení kognitivní potřeby, tj. potřeby vědět, rozumět a zkoumat?

Tak v klubu máme řadu naučných knih, využíváme spontánních příležitostí k nenásilné osvětě. Dáváme klientům možnost využít doučování do školy, pomáháme jim s domácími úkoly. Poskytujeme také informační servis a podporu v nějakých užitečných tématech, jak si třeba najít brigádu, napsat životopis, a takové věci. Máme vzdělávací nástěnku o tématech, která jsou pro klienty atraktivní. Tam je zase třeba jak si vybrat střední školu a historie fotbálku.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení estetické potřeby, tj. potřeby symetrie, řádu a krásy?

Snažíme se udržovat čisté prostředí a vedeme klienty k tomu, aby po sobě uklízeli. Prostor klubu je vybavený nebo vyzdobený atraktivním způsobem pro cílovou skupinu. Třeba jedna stěna je vyzdobená graffiti. Na stěnách máme fotky klientů z různých akcí. Klienti mají možnost využít PC s dataprojektorem, kde si mohou pouštět filmy a písničky dle vlastního výběru. My to omezujeme, jenom když je tam hodně vulgarit nebo tam je explicitní sexuální obsahem nebo podtext. Klienti také mají možnost hrát na hudební nástroje a to jak spontánně, tak pod vedením lektora, no a probíhá to v pravidelných hodinách. Víťame taneční projev a máme množství výtvarných potřeb.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby seberealizace, tj. nalézt sebenaplnění realizovat vlastní potenciál?

Razíme heslo "poskládej si vlastní klub", takže jsme rádi za podněty od klientů ohledně fungování i vzhledu klubu. S klienty aktivně spolupracujeme při tvorbě pravidel. Vedeme klienty k tomu, aby oni byli ti, co vymýšlí program, a ne opačně. Vedeme je k zodpovědnosti za své chování i třeba výběr aktivit. Podporujeme je v aktivním trávení volného času, sportu a hudební tvorbě. Nabízíme u nás možnost využít plně vybavené hudební zkušebny pod vedením lektora. Organizujeme klubové soutěže a aktivně

podporujeme účast v soutěžích mimo klub. V rámci individuálního plánu ještě zjišťujeme, v čem se klienti sami chtějí zlepšit a aktivně je v tom nějak podporujeme. Hovoříme s klienty o jejich plánech a snech, podporujeme je v jejich naplňování. Ještě systematicky oceňujeme žádoucí projevy chování.

Respondent č. 6

Jak dlouho pracujete v NZDM, kde se nachází převážně romská klientela?

Od ledna 2015, takže třetím rokem.

Jaký vystudovaný obor Vás opravňuje pro výkon profese sociálního pracovníka?

Podle zákona, sto osmičky, Sociální práce.

Jaký nejvyšší titul v tomto oboru máte?

Bc.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení fyziologické potřeby?

V zařízení jsou toalety, možnost nákupu drobného občerstvení, pohovky pro odpočinek.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby bezpečí?

Empatickým, přijímajícím, individuálním a nehodnotícím přístupem, pak stanovenými a vymezenými pravidly služby. S těmi jsou klienti seznámeni při začátku vstoupení do zařízení. Taky prostorem zařízení, z kterého klienti kdykoliv mohou odejít.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby sounáležitosti a lásky, tj. potřeby družít se s ostatními, být přijímán a někam patřit?

S klienty je uzavíraná smlouva, kdy se stává klientem služby a tak nějak součástí organizace. Napadá mě, že to naplňujeme sdílením a otevřenou komunikací nebo vytvářením pocitu bezpečí, že klient může říct, co potřebuje, a že na to dostane od pracovníka zpětnou vazbu. Takže prostě jeho sdělení nezůstane bez reakce, jednoduše řečeno. V zařízení se klient seznámí s jinými klienty, nebo může prohloubit své vztahy s vrstevníky, se kterými se už zná, a to asi podporuje, nebo teda naplňuje, potřebu přijetí a sounáležitosti. Děláme výjezdové aktivity, jsou to jednodenní či vícedenní výjezdy, a je tam kontakt s jinými klienty nebo pracovníky pro toho jednoho klienta. A ten kontakt je při těchto akcích mnohem intenzivnější.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby uznání, tj. potřeby dosáhnout úspěch, být kompetentní, získat souhlas a uznání?

Oceňuji klienty i za drobné věci nebo maličkosti, co se mohou zdát běžně ve vztazích klienta zanedbatelné a teda takové, že to na uznání nestačí, ale vždy je fakt důležité, aby moje ocenění směrem k tomu klientovi bylo autentické. Snažím se podporovat klienta v tom, co ho baví a motivovat ho. Zkoušíme společně s ním nějak přicházet na to, co ho láká, pro co se může nadchnout, a to posilovat.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení kognitivní potřeby, tj. potřeby vědět, rozumět a zkoumat?

Odpovídám na dotazy, na které se klient ptá, podle svého vzdělání, mých zkušeností a hypotéz. Hraji s klienty hry, které tyto potřeby rozvíjejí a posilují. To je třeba o výjezdových akcích. Nebo jim pokládám otázky, které nemají za cíl, aby klient znal odpovědi, stačí, když se nad nimi zastaví, což mu pomůže v tom, že se může nějaké to dané téma zkoumat a nějak nad ním přemýšlet.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení estetické potřeby, tj. potřeby symetrie, řádu a krásy?

Společně prostor zařízení s klienty vytváříme, podílíme se na jeho podobě. Já nevím, děláme spolu nástěnky, kresby, postavení nábytku, a takové věci. A na tom klienti s námi spolupracují. Klienti mají možnost se v zařízení kreativně vyjádřit ať už formou kresby nebo uměleckým vyjádřením v hudbě, a tak dál.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby seberealizace, tj. nalézt sebenaplnění realizovat vlastní potenciál?

Na začátku spolupráce s klientem, při sestavování In-Come dotazníku, zkoumáme, co klienta baví, co by chtěl vyzkoušet, co ho láká, a k tutomu tématu se při celé spolupráci vracíme, posilujeme to a nabízíme třeba možnosti dalšího rozvoje. Sami dále nabízíme také aktivity, které klienta v minulosti nemusely až tak zajímat, ale u kterých má pořád možnost si je u nás vyzkoušet a zjistit, zda se mu líbí. To je třeba tanec, hudební zkušebna, divadelní vyjádření, stolní fotbal. Když to jde, snažíme se, aby aktivity měly nějaký přesah, např. se účastníme závodů ve fotbálku, ale i v normálním fotbalu. S našimi klienty a vlastně taky s klienty jiných zařízení, no na akci je doprovázíme a fandíme, posilujeme, oceňujeme za snahu i úspěch a snažíme se je i podporovat při neúspěchu, které klient vidí.

Respondent č. 7

Jak dlouho pracujete v NZDM, kde se nachází převážně romská klientela?

11 let.

Jaký vystudovaný obor Vás opravňuje pro výkon profese sociálního pracovníka?

Sociální pedagogika.

Jaký nejvyšší titul v tomto oboru máte?

Bc.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení fyziologické potřeby?

Dětem je k dispozici toaleta, tekoucí pitná voda zdarma, nákup občerstvení na baru, možnost sednout si, lehnout si a samozřejmě větrání, aby byl v prostoru čerstvý vzduch.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby bezpečí?

Toto zabezpečují pravidla, anonymita, zásahy pracovníků, kteří hlídají komfortní komunikační prostor, zaclonění oken, aby veřejnost nenahlížela do prostoru klubu, podávání informací.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby sounáležitosti a lásky, tj. potřeby družít se s ostatními, být přijímán a někam patřit?

Děje se to prostřednictvím zásahů pracovníků, kteří se snaží o organizaci volného času, dětem nabízí společné hry. Také provádí vyjednávání a mediace, v uvozovkách, mezi klienty. K těm zásahům ještě patří rozhovory a dávání uznání. Dále tuto potřebu naplňujeme tím, že klienti u nás mají společný prostor i možnost soukromí v malé skupině nebo páru. Je to ale omezené. A ještě uplatňujeme partnerský přístup.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby uznání, tj. potřeby dosáhnout úspěch, být kompetentní, získat souhlas a uznání?

Respektem pracovníků k názorům klientů, uznáním jejich situace a postojů, také třeba nabídkou podpory při řešení čehokoliv, oceňováním také.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení kognitivní potřeby, tj. potřeby vědět, rozumět a zkoumat?

V našem zařízení se v kontaktu vyskytuje jakási stimulace otázkami, ale i situačními intervencemi, kdy pracovníci se v komunikaci s klienty věnují novým obzorům, navrhuji nové pohledy na věci, a tím rozvíjí kognitivní procesy u klientů, takže ty děti nad tím musí přemýšlet. Přenecháváme iniciativu klientům, až bych řekl, že se jedna dokonce o empowerment, děláme informační nástěnky a kvízy o různých tématech, hraní her, vysvětlování.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení estetické potřeby, tj. potřeby symetrie, řádu a krásy?

Nazval bych to jakýsi setting prostoru (rozložení, barvy, vůně a tak). Pečujeme o prostor a dbáme na úklid. A máme krásné pracovníky bez dredů, což je trochu nadsázka, ale nesouvisí to s profesionalitou. Je to jen můj osobní názor. Myslím si, že děti jsou míň vyplašené, když tam nejsou dredaři.

Jakým způsobem naplňujete klientům ve Vašem zařízení potřeby seberealizace, tj. nalézt sebenaplnění realizovat vlastní potenciál?

U dětí podporujeme všeobecný rozhled, pracujeme u nich s motivací. Aby mohli dojít k tomu, že mají chuť přemýšlet o smyslu svého života a uplatnění, podporujeme znalost informací o světě, jak to na něm chodí, a jak jich využít, aby byly spokojení se svým životem. Ukazujeme jim, že cesta nemusí být vždy nezvládnutelná, ale jak zvládnutelná je. A další metodou, kterou děláme, jsou situační intervence a záludné otázky. Ono to spolu souvisí, ty otázky jsou užívané během té situační intervence a to jsou ty otázky jaké to je, když něco. Když třeba nemají domácí úkol, tak jaké to je jít i přesto do školy, jaké to je s tím žít. Jde o rozvíjení smyslu o životě, proč je potřeba například ten úkol do školy dělat.